Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

rapport sur les plans et les priorités

2014-2015

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
La ministre du Revenu national

Canada

ISSN 2292-4124

Rv1-12/2014F-PDF

[budget des dépenses de 2014-2015]

[partie III – **plans de dépenses des ministères et organismes** : rapports sur les plans et les priorités]

[objet]

Un rapport sur les plans et les priorités (RPP) est le plan de dépenses d'un ministère ou organisme. Il renferme un niveau de détails accru sur une période de trois ans quant aux principales priorités d'un ministère ou organisme par résultat stratégique, programme et résultats prévus ou attendus, y compris des liens vers les besoins en ressources présentés dans le budget principal des dépenses. Le budget principal des dépenses et les RPP sont complémentaires et fournissent aux députés des renseignements sur les dépenses prévues des ministères et des organismes. Les RPP appuient l'examen des projets de loi de crédits qu'effectue le Parlement et sont habituellement déposés peu de temps après le budget principal des dépenses par le président du Conseil du Trésor.

[le **budget des dépenses**]

Le budget des dépenses compte trois parties :

Partie I – Le plan de dépenses du gouvernement donne un aperçu des besoins en matière de dépenses du gouvernement et présente les modifications apportées aux dépenses prévues des exercices précédents.

Partie II – Le budget principal des dépenses appuie directement les lois de crédits. Il renferme des renseignements détaillés sur les plans de dépenses et les autorisations demandées par chaque ministère et organisme fédéral.

En vertu du Règlement de la Chambre des communes, les parties I et II doivent être déposées au plus tard le 1er mars.

Partie III – Les plans de dépenses des ministères et organismes ont deux composantes :

- le Rapport sur les plans et les priorités (RPP);
- le Rapport ministériel sur le rendement (RMR).

Le RMR est un compte rendu individuel des accomplissements réels des ministères et organismes par rapport aux attentes de rendement prévues dans leur RPP respectif.

Les RMR de l'exercice terminé le plus récent sont déposés à l'automne par le président du Conseil du Trésor.

Le budget supplémentaire des dépenses appuie les lois de crédits présentées plus tard au cours de l'exercice. Il présente de l'information sur les besoins en matière de dépenses qui n'étaient pas suffisamment définis pour être inclus dans le budget principal ou qui ont ensuite été précisés pour tenir compte de l'évolution de programmes et de services en particulier. Le budget supplémentaire des dépenses renferme également de l'information sur les modifications apportées aux prévisions de dépenses, aux principaux postes législatifs ainsi qu'aux postes comme les transferts de fonds entre crédits, les radiations de dettes, les garanties de prêt, la création ou l'augmentation de subventions.

Pour en savoir plus sur le budget des dépenses, consultez la note en fin de texte numéro 1 sur la page 90.

[liens au **budget des dépenses**]

Les RPP représentent donc une composante de la partie III du budget des dépenses. Tandis que la partie II met l'accent sur l'aspect financier du budget des dépenses, la partie III est axée sur l'information financière et non financière sur le rendement, tant sur le plan de la planification et des priorités (le RPP) que des accomplissements et des résultats (le RMR).

La structure de la gestion, des ressources et des résultats établit une structure pour indiquer les renseignements financiers dans le budget des dépenses et rendre compte du Parlement à l'aide des RPP et RMR. Pour les dépenses

prévues, les RPP s'appuient sur le budget des dépenses comme source des renseignements financiers.

Les dépenses indiquées dans le Budget principal des dépenses sont fondées sur la mise à jour annuelle des niveaux de référence qui est préparée en automne. En comparaison, les dépenses prévues indiquées dans les RPP comprennent le budget des dépenses et tous les autres montants approuvés dans le cadre d'une présentation au Conseil du Trésor au plus tard le 1er février (voir la section des définitions). Cette modification des montants financiers permet de dresser un portait plus à jour des dépenses prévues par programme.

[**modifications** à la présentation du **rapport** sur les **plans** et les **priorités**]

Plusieurs modifications ont été apportées à la présentation du RPP, en partie en réponse à un certain nombre de demandes. Entre autres, le Comité permanent de la Chambre des communes sur les comptes publics (PACP – Rapport 15), en 2010, et le Comité permanent de la Chambre des communes sur les opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires (OGGO – Rapport 7), en 2012, ont demandé qu'on fournisse dans les RPP et RMR des renseignements financiers et non financiers plus détaillés sur le rendement des programmes. Cela permettra d'en faciliter l'étude en vue de l'approbation des crédits.

- Dans la section II, les renseignements sur les finances, les ressources humaines et le rendement sont maintenant présentés au niveau des programmes et des sous-programmes pour enrichir le contenu.
- Le format général et la terminologie du rapport ont été examinés aux fins de clarté et d'uniformité.
- Le rapport est plus intuitif et axé sur les renseignements énoncés dans le budget des dépenses pour qu'il soit plus conforme au Budget principal des dépenses.

[comment **lire** ce rapport]

Le RPP est divisé en quatre sections.

[section 1 : vue d'ensemble des dépenses **organisationnelles**]

Le vue d'ensemble des dépenses organisationnelles permet au lecteur d'obtenir une vue d'ensemble de l'organisation. Il fournit une description du but de l'organisation, ainsi que des renseignements de base sur les finances et les ressources humaines. Cette section commence avec le nouveau profil organisationnel, qui présente des renseignements généraux sur le ministère ou l'organisme, y compris les noms du ministre et de l'administrateur général, le portefeuille ministériel, l'année où le ministère ou l'organisme a été établi et les principales autorisations législatives. Ce profil est suivi d'une nouvelle sous-section, le contexte organisationnel, qui comprend la raison d'être, les responsabilités, les résultats stratégiques et l'architecture d'alignement des programmes, les priorités organisationnelles et l'analyse des risques. La section I se termine avec les dépenses prévues, l'harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada, le budget des dépenses par crédit voté et la contribution à la Stratégie fédérale de développement durable. Cette section ne comprend pas d'information non financière sur le rendement des programmes (lire la section 2).

[section 2 : **analyse** des **programmes** par **résultats** stratégiques]

Cette section fournit de l'information financière et non financière détaillée sur le rendement pour les résultats stratégiques, les programmes et les sous-programmes. Elle permet au lecteur d'en apprendre plus sur les programmes en lisant leur description et texte narratif respectif intitulé « Faits saillants de la planification ». Ce texte narratif porte sur les services ou initiatives clés qui appuient les plans et les priorités présentés dans la section 2; il décrit également comment l'information sur le rendement appuie le résultat stratégique ou le programme parent du ministère ou de l'organisme.

[section 3 : **renseignements supplémentaires**]

Cette section fournit des renseignements complémentaires liés aux plans et aux priorités du ministère ou de l'organisme. On y trouve un état prospectif des opérations et un lien aux tableaux des renseignements supplémentaires concernant les paiements de transfert, ainsi que des renseignements sur l'écologisation des opérations gouvernementales, les vérifications et évaluations internes, les initiatives horizontales, les frais d'utilisation, les grands projets de l'État et de transformation et le financement pluriannuel initial, lorsque cela s'applique au ministère ou à l'organisme. On y trouve aussi un lien au rapport Dépenses fiscales et évaluations, produit chaque année par le ministre des Finances. Ce rapport fournit des estimations et des prévisions des répercussions sur le revenu des mesures

fiscales fédérales conçues pour soutenir les priorités sociales et économiques du gouvernement du Canada.

[section 4 : **coordonnées** de l'organisation]

Cette dernière section fournit les coordonnées du ministère ou de l'organisme.

[définitions]

Architecture d'alignement des programmes

Répertoire structuré des programmes d'un ministère ou organisme. Les programmes y sont organisés de manière hiérarchique pour illustrer le lien logique qui les unit à la fois entre eux et aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

Cadre pangouvernemental

Plan des contributions financières et non financières des ministères et organismes fédéraux qui reçoivent des crédits. Ce plan harmonise leurs programmes à un ensemble de secteurs de résultats de haut niveau définis pour tout le gouvernement.

Crédit

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires par rapport aux dépenses non budgétaires

Dépenses budgétaires : les dépenses de fonctionnement et en immobilisations, les paiements de transfert aux autres ordres de gouvernement, aux organisations et aux particuliers, ainsi que les paiements aux sociétés d'État.

Dépenses non budgétaires : les dépenses et les recettes nettes liées aux prêts, aux investissements et aux avances, qui changent la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues

Pour les besoins du RPP, les dépenses prévues renvoient aux montants pour lesquels l'approbation d'une présentation au

Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette limite est différente du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui excèdent les niveaux des dépenses prévues présentés dans le Budget principal des dépenses de 2014-2015.

Équivalent temps plein (ETP)

Mesure en vertu de laquelle un employé représente une dépense pour une année-personne complète dans le budget d'un ministère ou d'un organisme. L'ETP est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Programme

Groupe d'intrants de ressources et d'activités connexes qui sont gérés de manière à répondre à des besoins particuliers et à obtenir des résultats prévus, et qui sont considérés comme une unité budgétaire.

Résultat attendu

Résultat pour lequel un programme est conçu.

Résultats du gouvernement du Canada

Ensemble d'objectifs de haut niveau définis pour tout le gouvernement.

Résultat stratégique

Avantage durable à long terme pour les Canadiens qui est lié au mandat, à la vision et aux fonctions de base du ministère ou de l'organisme.

Secteurs de dépenses

Catégories de dépenses du gouvernement du Canada. Il existe quatre secteurs de dépenses (affaires sociales, affaires économiques, affaires internationales et affaires gouvernementales). Pour chaque secteur, il y a de trois à cinq résultats du gouvernement du Canada.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats

Approche et structure communes concernant la collecte, la gestion et la communication de l'information financière et non financière sur le rendement.

Une structure de la gestion, des ressources et des résultats fournit des renseignements détaillés sur tous les programmes d'un ministère ou organisme (p. ex. les coûts des programmes, les résultats attendus des programmes et leurs cibles connexes, et la façon dont ils correspondent aux priorités du gouvernement et aux résultats prévus). Elle établit aussi la même structure pour le processus décisionnel interne et la responsabilisation externe.

[table des **matières**]

[message de la ministre] 9

[message du commissaire] 11

[section 1 : vue d'ensemble des dépenses organisationnelles] 13

[**profil** organisationnel] 13

[contexte **organisationnel**] 13

[**raison** d'être] 13

[responsabilités] 13

[**résultats stratégiques** et architecture d'**alignement des programmes**] 14

[résultats stratégiques] 14

[priorités organisationnelles] 15

[analyse des risques] 16

[**dépenses prévues**] 18

[alignement aux **résultats du gouvernement du Canada**] 19

[**tendance** relatives aux **dépenses de l'ARC**] 20

[**budget des dépenses** par crédit voté] 21

[contribution à la **stratégie fédérale de développement durable**] 21

[section 2 : analyse des programmes par résultat stratégique] 23

[**programme : aide** aux **contribuables** et **aux entreprises**] 23

[sous-programmes :]

[services aux contribuables – **demandes de renseignements** et **produits d'information**] 24

[**politiques,** décisions et **interprétations**] 27

[régimes **enregistrés**] 28

[**organismes** de **bienfaisance**] 28

[**programme :** cotisation des **déclarations** et **traitement des paiements**] 33

[sous-programmes :]

[**traitement des déclarations et des paiements des particuliers**] 34

[**traitement des déclarations et des paiements des entreprises**] 37

[**programme : observation en matière de déclaration**] 41

[sous-programmes :]

[**petites et moyennes entreprises**] 43

[secteur **international** et grandes entreprises] 47

[programme d'enquêtes criminelles] 48

[**recherche scientifique et développement expérimental**] 49

[programme des divulgations volontaires] 50

[**programme : recouvrements et observation** en **matière** de **déclaration**] 55

[sous-programmes :]

[**comptes de fiducie** – observation] 57

[**non-déclarants** – observation] 59

[**recouvrements** – programmes **fiscaux** et **gouvernementaux**] 59

[**programme : appels**] 65

[sous-programmes :]

[**oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation**] 66

[**régime de pensions du Canada** et assurance-emploi] 67

[plaintes liées au **service**] 68

[allègement pour les contribuables] 68

[**programme : programmes de prestations**] 73

[sous-programmes :]

[demandes de renseignements sur les prestations] 74

[**administration** des programmes de prestations] 74

[**programme : services** internes] 81

[section 3 : renseignements supplémentaires] 88

[états **prospectifs** des opérations] 88

[**liste** des tableaux de renseignements **supplémentaires**] 88

[**rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations**] 88

[notes **en fin de texte**] 90

[message de la **ministre**]

> « Notre défi permanent est de soutenir de façon efficace et efficiente le gouvernement sans accabler les contribuables. »
>
> — *Kerry-Lynne D. Findlay*

L'Agence du revenu du Canada (ARC) joue un rôle essentiel dans l'économie. Elle administre les taxes et les impôts, les prestations et les programmes connexes de notre pays pour le compte du gouvernement fédéral ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux. Notre défi permanent est de soutenir de façon efficace et efficiente le gouvernement sans que les contribuables aient à supporter un fardeau excessif.

L'année dernière, l'ARC a traité environ 436 milliards de dollars en recettes pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et elle a distribué approximativement 22 milliards de dollars en versements de prestations et de crédits. Autre fait d'importance, nous avons fait avancer plusieurs initiatives de réduction de la paperasse et avons modifié la Charte des droits du contribuable pour réaffirmer les valeurs organisationnelles de l'ARC, soit le professionnalisme, le respect, l'intégrité et la collaboration.

Notre engament à réduire la paperasse et à améliorer les services à l'intention des contribuables constitue un facteur important démontrant l'accent continu que l'ARC met sur les priorités du gouvernement, particulièrement toute l'importance qu'accorde le gouvernement au soutien des petites entreprises. Les petites entreprises jouent un rôle fondamental dans l'économie canadienne parce qu'elles créent des emplois, instaurent la confiance dans les collectivités et appuient les activités économiques locales. L'ARC réduit la paperasse associée aux taxes et aux impôts, de manière à ce que les petites entreprises puissent consacrer plus de temps et de ressources à ce qu'elles font de mieux — la croissance de leurs activités et la création d'emplois.

L'ARC peaufine et améliore son approche à l'égard de l'observation au moyen d'une meilleure évaluation du risque et d'approches adaptées qui offrent un meilleur appui aux contribuables, afin d'obtenir de meilleurs résultats. Nous nous engageons au niveau international et national pour élaborer les outils législatifs et réglementaires nécessaires pour gérer les menaces à notre assiette fiscale, telles que celles présentées par l'économie clandestine et la planification fiscale internationale abusive. Enfin, nous renforçons le cadre d'intégrité de l'ARC afin de voir à ce que les renseignements sur les contribuables sont protégés et que l'intégrité de l'ARC, de ses employés et du régime fiscal du Canada soit irréprochable.

Je vous invite à poursuivre votre lecture afin d'en apprendre davantage sur ce que nous faisons pour mieux servir les Canadiens. En qualité de ministre du Revenu national, je suis fière de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014–2015* de l'Agence du revenu du Canada.

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
La ministre du Revenu national

[message du **commissaire**]

> « À titre d'organisation, le fondement de notre succès futur reposera sur les piliers du service, de l'observation et de l'intégrité. »
>
> — *Andrew Treusch*

À l'ARC, lors de nos activités quotidiennes, nous procédons de façon à fournir le meilleur service possible, tout en nous tournant vers l'avenir et en jetant les bases pour assurer la prestation d'un service d'excellence aux Canadiens. L'excellence du service nécessite des changements dans la façon dont nous travaillons dans l'ensemble de l'ARC, de l'exécution des programmes à nos fonctions administratives. Le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015* décrit le parcours que nous planifions pour l'ARC.

L'ARC connaît une période passionnante. Nous avons vécu une période de profonds changements et maintenant, notre regard est résolument tourné vers l'avenir. À titre d'organisation, le fondement de notre succès futur reposera sur les piliers du service, de l'observation et de l'intégrité. Nous améliorerons les services en offrant d'autres occasions aux particuliers, aux entreprises et aux préparateurs de déclarations de revenus d'utiliser les options du libre-service et d'accéder aux renseignements dont ils ont besoin selon leurs convenances, peu importe le moment et l'emplacement géographique. Je suis heureux de vous informer que 76 % des contribuables produisent maintenant leur déclaration de façon électronique. Nous appuyons les entreprises et les particuliers et nous réduisons le fardeau de l'observation en éliminant la paperasse et en simplifiant nos processus. L'ARC a consulté les propriétaires de petites entreprises, qui ont présenté des idées très utiles quant à ce qui faciliterait l'exploitation de leurs entreprises et aux améliorations qu'ils souhaiteraient que nous apportions à nos services. Nous effectuerons nos prochaines consultations sur la réduction de la paperasse en 2014, et encore une fois en 2016. Les commentaires que nous avons reçus à ce jour nous ont permis de planifier et de mettre en œuvre des améliorations importantes à nos services. En même temps que nous fournissons une meilleure aide aux personnes qui veulent se conformer, nous améliorons notre capacité à cerner et à corriger les enjeux liés à l'inobservation, tels que la planification fiscale abusive et l'économie clandestine, qui menacent notre assiette fiscale et créent un environnement commercial injuste.

Alors que nous entreprenons les prochaines étapes de notre parcours, je suis confiant que nous avons les bonnes personnes et le bon plan pour nous faire avancer. À l'aide de l'innovation, d'une bonne planification et d'investissements avisés, nous traçons une voie qui nous permettra d'offrir des services inégalés, de protéger énergiquement l'assiette fiscale et d'exécuter nos programmes plus efficacement.

Andrew Treusch
Commissaire du Revenu et
premier dirigeant de l'ARC

il
s'agit de
l'intégrité,
des services
et de
l'observation

[section 1 : **vue d'ensemble** des dépenses **organisationnelles**]

[**profil** organisationnel]

Ministre :
L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée

Administrateur général :
Andrew Treusch

Portefeuille ministériel :
Revenu national

Année d'établissement : 1999

Principales autorisations législatives : *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, consultez la note en fin de texte numéro 5 sur la page 90.

[**contexte** organisationnel]

[**raison** d'être]

Le ministre du Revenu national est responsable de l'Agence du revenu du Canada (ARC), qui est à son tour chargée d'administrer, de cotiser et de percevoir des centaines de milliards de dollars en impôts et en taxes chaque année. Les recettes fiscales que nous percevons sont utilisées par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations pour financer les programmes et les services qui améliorent la qualité de vie des Canadiens. Nous utilisons également l'infrastructure fédérale pour offrir des milliards de dollars en prestations, en crédits d'impôt et en services qui soutiennent le bien-être économique et social des familles canadiennes, des enfants et des personnes handicapées. Notre mandat consiste à nous assurer que les Canadiens :

- paient leur juste part d'impôts et de taxes;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions qu'ils décident de contester.

[**responsabilités**]

L'ARC détient un vaste éventail de responsabilités. En plus de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, nous appliquons des mesures législatives se rapportant au Régime de pensions du Canada, au programme de l'assurance-emploi et au bois d'œuvre. Nous sommes responsables de l'exécution des lois régissant les organismes de bienfaisance, de la perception des taxes et des droits sur le tabac, de l'administration des régimes enregistrés et de la perception des dettes non fiscales pour le gouvernement fédéral.

Nous nous efforçons de fournir un service exceptionnel pour nous assurer que les Canadiens trouvent qu'il est facile de satisfaire à leurs obligations fiscales et que les bénéficiaires reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit. Nous travaillons avec des contribuables et d'autres intervenants importants du régime fiscal afin de déceler les écarts de service, de réduire davantage le fardeau lié à l'observation et d'élaborer de nouveaux moyens d'offrir des services et des renseignements. À titre de gardiens de l'intégrité du régime fiscal et de prestations du Canada, nous sommes aussi chargés d'assurer l'observation et travaillons à repérer, à décourager et à corriger le comportement contrevenant.

Nous exécutons un certain nombre de programmes de prestations et de crédits d'impôt pour le gouvernement fédéral. De plus, nous gérons certains crédits d'impôt et de prestations continus et ponctuels au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux. En fournissant des services au nom d'autres ordres de gouvernement, nous aidons à réduire les dépenses publiques en empêchant le dédoublement administratif. Avoir un seul point de prestation de services aide aussi à réduire le fardeau lié à l'observation placé sur les bénéficiaires de prestations et les contribuables.

Enfin, nous assurons l'équité et la transparence du régime fiscal et de prestations du Canada en offrant un processus de renseignements aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec nos décisions, un processus officiel de plaintes liées au service pour ceux qui ne sont pas satisfaits de notre service et un allègement aux contribuables qui, indépendamment de leur volonté, ne sont pas en mesure de respecter pleinement leurs obligations.

[**résultats stratégiques** et architecture d'**alignement des programmes**]

Résultats stratégiques	Programmes	Sous-programmes
Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.	Aide aux contribuables et aux entreprises	Services aux contribuables – demandes de renseignements et produits d'information
		Politiques, décisions et interprétations
		Régimes enregistrés
		Organismes de bienfaisance
	Cotisation des déclarations et traitement des paiements	Traitement des déclarations et des paiements des particuliers
		Traitement des déclarations et des paiements des entreprises
		Administration de la taxe sur les produits et services au Québec
	Observation en matière de déclaration	Petites et moyennes entreprises
		Secteur international et grandes entreprises
		Programme d'enquêtes criminelles
		Recherche scientifique et développement expérimental
		Programme des divulgations volontaires
	Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	Comptes de fiducie – observation
		Non-déclarant – observation
		Recouvrements – programmes fiscaux et programmes gouvernementaux
	Appels	Oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation
		Régime de pensions du Canada et assurance-emploi
		Plaintes liées au service
		Allègement pour les contribuables
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent des versements de prestations opportuns et exacts.	Programmes de prestations	Programmes de prestations
		Demandes de renseignements relatives aux prestations
		Administration des programmes de prestations
Services internes		

[résultats **stratégiques**]

Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Pourcentage de déclarations produites à temps, au plus tard aux dates d'échéance fixées, sans intervention directe de la part de l'ARC	90 %	Mars 2015
Pourcentage d'entreprises connues inscrites à la TPS/TVH	90 %	Mars 2015
Pourcentage de l'impôt déclaré (y compris les acomptes provisionnels) et des retenues à la source qui sont versés à temps	90 %	Mars 2015

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent des versements de prestations exacts et en temps opportun.

Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Pourcentage des paiements de prestations émis aux bénéficiaires de prestations à temps	99 %	Mars 2015
Pourcentage de bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) qui fournissent des renseignements complets et exacts et qui reçoivent les versements auxquels ils ont droit	95 %	Mars 2015
Pourcentage de bénéficiaires de prestations potentiellement admissibles qui reçoivent la PFCE (déclaré à la suite de chaque recensement)	95 %	Mars 2015

[**priorités** organisationnelles]

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Service : Améliorer le service afin de faciliter l'observation	Priorité permanente	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée. • Aide aux contribuables et aux entreprises • Cotisations des déclarations et traitement des paiements • Observation en matière de déclaration • Appels
		Les familles et les particuliers admissibles reçoivent des versements de prestations opportuns et exacts. • Demandes de renseignements sur les prestations

Description

Quels sont les plans pour atteindre cette priorité?

- Faire en sorte que nos portails de services en ligne sécurisés sont adéquats pour les contribuables et les représentants
- Continuer d'instaurer des services électroniques importants
- Offrir de l'aide directe aux petites et moyennes entreprises
- Aider les entreprises à tirer profit du Programme d'encouragements fiscaux de la RS&DE
- Étudier des façons de mieux servir les aînés, les nouveaux Canadiens et les nouveaux déclarants
- Continuer de travailler en partenariat avec des organismes communautaires pour offrir le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
- Examiner des possibilités d'établir de nouveaux partenariats avec des préparateurs de déclarations de revenus

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Observation : S'assurer que tous les contribuables paient leur juste part.	Priorité permanente	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée. • Aide aux contribuables et aux entreprises • Cotisations des déclarations et traitement des paiements • Recouvrements et observation en matière de production des déclarations • Observation en matière de déclaration

Description

Quels sont les plans pour atteindre cette priorité?

- Mener des campagnes d'observation en fonction d'analyses avancées
- Utiliser la technologie pour traiter l'inobservation des employeurs
- Nous assurer que les fiscalistes sont tenus responsables des conseils qu'ils donnent à leurs clients
- Utiliser de nouvelles sanctions pour empêcher l'utilisation de logiciels de suppression électronique des ventes
- Établir un programme pour récompenser les personnes qui nous informent d'importants cas d'inobservation fiscale internationale
- Obliger les banques et d'autres intermédiaires financiers à signaler les transferts de fonds électroniques internationaux de 10 000 $ ou plus
- Obliger les contribuables canadiens ayant un revenu ou des biens étrangers à nous donner des renseignements plus détaillés

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Intégrité : Maintenir la confiance des Canadiens	Priorité permanente	Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée. • Services internes • Appels
Description		
Quels sont les plans pour atteindre cette priorité? • Renforcer l'orientation, la formation et les outils que nous fournissons à nos employés • Renforcer nos enquêtes de sécurité sur le personnel • Améliorer notre approche sur la gestion des atteintes à l'intégrité • Nous inspirer du leadership du chef de la protection des renseignements personnels • Utiliser la technologie pour resserrer les contrôles de l'accès des employés aux renseignements de nature délicate • Renforcer l'intégrité de nos programmes • Fournir aux contribuables un processus de recours lorsqu'ils sont en désaccord avec une décision liée à l'impôt, aux taxes ou aux prestations		

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : **priorité déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé par ce rapport; **priorité permanente** – établie au moins trois exercices précédant l'exercice visé par ce rapport; **priorité nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé par ce rapport ou par le Rapport ministériel sur le rendement.

[analyse des **risques**]

Principaux risques

Risque	Stratégie de réponse au risque	Lien vers l'architecture d'alignement des programmes
Planification fiscale abusive	• C'est l'un des principaux risques de l'ARC parce peut nuire à la réalisation de la priorité en matière d'observation pour la période de planification de trois ans qui commence en 2014-2015. • Le plan d'action en place pour ce risque vise divers stratagèmes comme les stratagèmes d'évasion fiscale à l'étranger. Des activités supplémentaires comprendront la tenue de campagnes d'information, l'élimination des échappatoires fiscales et l'échange de pratiques exemplaires et de renseignements avec des partenaires internationaux pour renforcer nos activités d'observation. • Plus de renseignements, y compris les indicateurs servant à mesurer l'efficacité des stratégies, sont inclus dans la section sur la planification fiscale abusive de ce rapport, dans le chapitre sur l'observation en matière de déclaration.	Observation en matière de déclaration
Économie clandestine	• C'est l'un des principaux risques de l'ARC parce qu'il peut nuire à la réalisation de notre priorité en matière d'observation pour la période de planification de trois ans qui commence en 2014-2015. • Les mesures pour les trois prochaines années seront axées sur un ensemble d'activités comme l'utilisation de stratégies de communication et la recherches sur les nouvelles tendances pour aider à cibler les mesures d'observation. L'ARC continuera aussi de collaborer avec ses partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux pour échanger des pratiques exemplaires et élaborer des approches d'observation innovatrices. • Plus de renseignements, y compris les indicateurs servant à mesurer l'efficacité des stratégies, sont inclus dans la section sur l'économie clandestine de ce rapport, dans le chapitre sur l'observation en matière de déclaration.	Observation en matière de déclaration
Protection des renseignements	• C'est l'un des principaux risques de l'ARC parce qu'il peut nuire à la réalisation de la priorité en matière d'intégrité et d'observation pour la période de planification de trois ans qui commence en 2014-2015. • Le plan d'action sera axé sur l'amélioration de notre approche en matière de gestion des atteintes à l'intégrité et d'utilisation de la technologie, pour resserrer les contrôles de l'accès des employés aux renseignements de nature délicate et assurer que notre réputation à titre d'administration fiscale fiable est maintenue. • Plus de renseignements, y compris les indicateurs servant à mesurer l'efficacité des stratégies, sont inclus dans ce rapport, avec un accent sur les services internes.	Services internes

L'ARC fonctionne dans un environnement dynamique qui change constamment. Ces changements sont accompagnés de l'imprévisibilité, de l'incertitude et, en fin de compte, du risque. L'ARC définit un risque comme l'incertitude qui entoure les événements et les résultats à venir. Il s'agit de quelque chose qui peut se produire ou non, mais dont on doit tenir compte dans le cadre du processus décisionnel à l'échelle de l'organisation.

La gestion des risques de l'entreprise (GRE) joue un rôle important dans le renforcement de la capacité de l'organisation à reconnaître, à comprendre et à atténuer les risques. Pour appuyer la GRE, on élabore tous les ans un profil des risques de l'entreprise qui détermine et analyse les risques pouvant menacer la réalisation du mandat de l'ARC.

Lorsqu'elle détermine les risques organisationnels, l'ARC ne se limite pas à l'examen des secteurs de préoccupation immédiate; elle examine également les secteurs élargis de vulnérabilité éventuelle. En reconnaissant et en surveillant un large éventail de risques, l'ARC s'assure de gérer de façon diligente et proactive les événements éventuels qui pourraient l'empêcher de réaliser son mandat. Ces risques représentent des événements incertains qui peuvent se produire ou non, selon l'évolution de l'environnement.

Voici une analyse des trois risques qui pourraient avoir les répercussions les plus importantes sur la capacité de l'ARC à atteindre ses objectifs. En prenant des mesures à l'égard de ces secteurs, nous assurons que les risques associés au maintien de l'engagement de l'ARC envers le service, l'observation, l'intégrité et l'innovation sont bien gérés.

Gérer les risques liés à l'observation – économie clandestine et planification fiscale abusive

Cette année, l'ARC continuera d'atténuer les risques liés à l'inobservation. Ses efforts cibleront la planification fiscale abusive (PFA), une menace importante pour les administrations fiscales partout dans le monde. Le risque lié à la PFA pose une menace directe à la capacité de l'ARC de percevoir des impôts au nom du gouvernement du Canada et, à ce titre, on a déterminé qu'il représentait le risque le plus important. Étant donné que ce risque est fortement influencé par des facteurs qui ne dépendent pas de l'ARC, notamment le comportement des contribuables et l'économie, l'ARC cible des secteurs où elle peut démontrer des progrès. Les derniers budgets fédéraux comprenaient plusieurs mesures importantes qui aideront à réduire les abris fiscaux abusifs et autres stratagèmes de PFA, et l'ARC continuera de mettre en œuvre des mesures supplémentaires.

Un autre risque qui menace l'assiette fiscale est l'économie clandestine, que l'on a placée au deuxième rang des risques les plus importants pour l'ARC. Les mesures pour atténuer ce risque cibleront un certain nombre de secteurs, y compris les secteurs où les opérations en espèces sont courantes. L'ARC se concentrera également sur la prestation d'activités de communications et de sensibilisation pour renseigner les contribuables et les décourager de participer à l'économie clandestine.

Gérer les risques liés à l'intégrité – protection des renseignements

Le régime fiscal canadien est fondé sur un modèle d'autocotisation, dans le cadre duquel les contribuables ont la responsabilité de déclarer eux-mêmes leurs revenus et impôts dus. À ce titre, le maintien de la confiance du public relève de la plus haute importante pour l'ARC, car cela pourrait éventuellement exercer une influence directe sur les taux d'observation. Même si la très grande majorité des employés font preuve d'intégrité, l'ARC demeure diligente afin de s'assurer que ses contrôles dissuadent efficacement quiconque pourrait se comporter autrement. L'ARC s'est engagée à maintenir un ensemble de contrôles internes solides pour empêcher l'accès, l'usage et la divulgation de renseignements de façon inappropriée. Elle continue d'apporter des améliorations aux contrôles d'accès aux systèmes, y compris le projet de Gestion de l'identité et de l'accès et le Programme national de surveillance des pistes de vérification.

[dépenses prévues]

Ressources financières budgétaires (dépenses prévues – en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015[1]	Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]
3 861 256 109	**3 876 796 322**	3 775 339 870	3 749 052 873

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014-2015.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Agence du revenu du Canada	**38 220**	**38 040**	**37 784**
Ombudsman des contribuables	**31**	**31**	**31**
Total (prévues)	**38 251**	**38 071**	**37 815**

Sommaire de la planification budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (en dollars)

Résultats stratégiques, programmes et services internes	Dépenses 2011-2012	Dépenses 2012-2013	Prévision des dépenses 2013-2014	Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
Résultat stratégique : Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.							
Aide aux contribuables et aux entreprises	530 542 287	453 280 238	333 291 371	350 017 682	**350 905 225**	267 093 889	260 696 720
Cotisation des déclarations et traitement des paiements	642 056 593	643 799 856	625 842 648	597 018 261	**598 411 852**	619 375 174	613 033 592
Observation en matière de déclaration	1 055 758 459	1 170 473 553	1 121 187 162	1 054 502 522	**1 062 102 673**	1 052 259 656	1 041 278 958
Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	521 505 104	512 217 726	502 878 989	440 164 211	**440 670 268**	441 295 370	445 886 632
Appels	175 063 571	192 046 153	197 714 416	194 334 428	**194 675 861**	191 002 004	189 591 545
Total partiel du résultat stratégique	**2 924 926 014**	**2 971 817 526**	**2 780 914 587**	**2 636 037 104**	**2 646 765 879**	**2 571 026 093**	**2 550 487 447**
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent des versements de prestations opportuns et exacts.							
Programmes de prestations	369 783 357	383 719 460	389 407 671	390 354 003	**390 442 143**	391 983 010	394 904 973
Total partiel du résultat stratégique	**369 783 357**	**383 719 460**	**389 407 671**	390 354 003	**390 442 143**	391 983 010	394 904 973
Résultat stratégique : Les contribuables et les prestataires obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service.							
Ombudsman des contribuables[1]	2 730 896	2 622 557	3 244 301	3 167 366	**3 167 366**	3 169 366	3 170 366
Total partiel du résultat stratégique	**2 730 896**	**2 622 557**	**3 244 301**	**3 167 366**	**3 167 366**	**3 169 366**	**3 170 366**
Services internes	1 053 851 359	960 308 600	1 206 114 880	831 697 636	**836 420 934**	809 161 401	800 490 087
Total	**4 351 291 626**	**4 318 468 143**	**4 379 681 438**	**3 861 256 109**	**3 876 796 322**	**3 775 339 870**	**3 749 052 873**

[1] Puisque l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'ARC, ce rapport ne reflète pas les activités de ce bureau.

La diminution des niveaux de dépenses indiqués aux colonnes Prévision des dépenses et Dépenses prévues pour la période de planification (de 4,380 milliards en 2013–2014 à 3,749 milliards en 2016–2017) s'explique ainsi :

- certains ajustements techniques sont seulement inclus pour 2013–2014 — un report de 299,8 millions de dollars de 2012–2013, ainsi que le financement des prestations de maternité et de départ (75 millions de dollars);
- les niveaux des dépenses prévues pour 2015–2016 et 2016–2017 n'incluent pas les versements prévus aux provinces selon la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre* (80 millions de dollars en 2014–2014);
- la mise en oeuvre graduelle des mesures d'économie découlant de l'examen des dépenses du budget de 2012 et les économies découlant de l'examen ciblé du budget 2013.

[alignement aux **résultats du gouvernement du Canada**]

Dépenses prévues en 2014-2015 par secteur de dépenses du cadre pangouvernemental (en dollars), consultez la note en fin de texte numéro 2 sur la page 90.

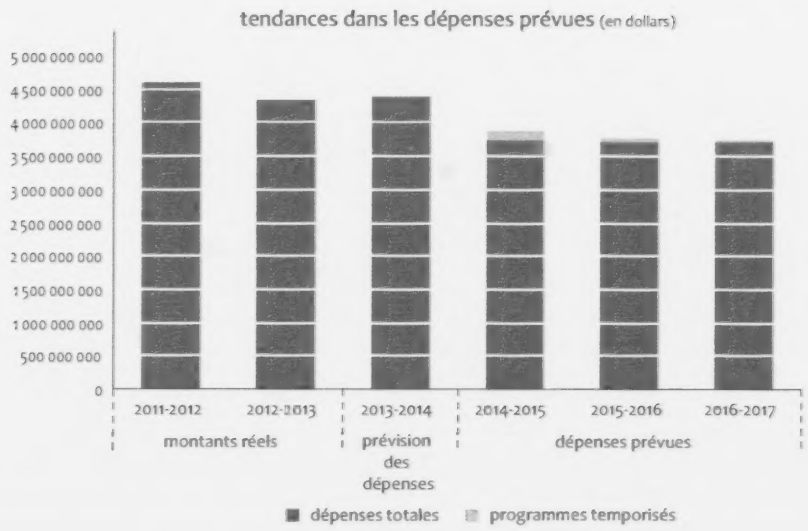
Résultats stratégiques	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2014-2015
Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.	Aide aux contribuables et aux entreprises	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	350 905 225
	Cotisation des déclarations et traitement des paiements	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	598 411 852
	Observation en matière de déclaration	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	1 062 102 673
	Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	440 670 268
	Appels	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	194 675 861
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent des versements de prestations opportuns et exacts.	Programmes de prestations	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	390 442 143
Les contribuables et les prestataires obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service.	Ombudsman des contribuables	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	3 167 366

Dépenses prévues en 2014-2015 par secteur de dépenses du cadre pangouvernemental (en dollars), consultez la note en fin de texte numéro 2 sur la page 90.

Secteur de dépenses	Dépenses prévues 2014-2015
Affaires économiques	390 442 143
Affaires sociales	–
Affaires internationales	–
Affaires gouvernementales	2 649 933 245

[**tendance** relatives aux **dépenses** de l'ARC]

Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014–2015.



Comme il est illustre dans la figure ci-contre sur les tendances des dépenses prévues, le total des dépenses comprend tous les crédits parlementaires (le budget principal et le budget supplémentaire des dépenses) et les sources de revenus. Ceux.ci comprennent le financement approprie accorde a l'Agence du revenu du Canada pour ce qui suit : les initiatives politiques et opérationnelles découlant de différents budgets fédéraux et énoncés économiques; les transferts de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services des locaux et des biens immobiliers; les versements en vertu de l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux; les responsabilités liées a l'administration de l'impôt des sociétés en Ontario et a l'harmonisation de la taxe de vente en Ontario et en Colombie-Britannique; et les versements d'allocations spéciales pour enfants.

Pour les exercices 2011–2012 à 2013–2014, le total des dépenses comprend certains rajustements techniques, comme les rajustements de reports de l'ARC de l'exercice précédent et le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ.

Les crédits de l'ARC montrent également une diminution au cours des exercices 2011–2012 à 2016–2017, principalement en raison de ce qui suit :

- la mise en oeuvre graduelle des mesures d'économie découlant de l'examen des dépenses du budget de 2012 et les économies découlant de l'examen ciblé du budget de 2013;
- la fluctuation des autorisations législatives de l'ARC pour les versements d'allocations spéciales pour les enfants admissibles à la charge d'organismes et d'institutions, les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, les taux de contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés et la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations selon l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*.

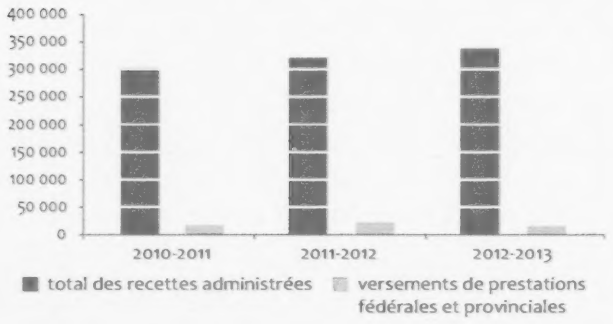
Dans le cadre du discours du Trône du 16 octobre 2013, on a annoncé un gel du budget global de fonctionnement du fédéral. Ce gel n'a pas été pris en compte dans le Budget principal et dans ce plan. L'ARC élabore des stratégies d'atténuation qui lui permettront d'exercer ses activités selon le budget de fonctionnement disponible.

Le montant lié aux tendances en matière de dépenses prévues comprend également l'allocation pour les programmes de 2014–2015 à 2016–2017 qui seront éventuellement éliminés, c.-à-d. l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux (qui prendra fin après de 2015–2016) et le projet de mise à niveau du système de traitement de l'impôt sur le revenu des particuliers de l'ARC.

Tel qu'il est illustré dans la figure des activités de l'ARC, au cours de la même période, les volumes de travail de l'ARC, mesurés en totalisant les recettes administrées et la valeur des paiements de prestations traités, ont connu une tendance à la hausse.

Les paiements de prestations fédérales et provinciales ont diminué en 2012–2013 en raison de l'élimination progressive de la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario.

activités de l'ARC (en millions de dollars)



[budget des dépenses par crédit voté]

Pour en savoir plus sur les crédits de l'ARC, consultez la note en fin de texte numéro 1 sur la page 90.

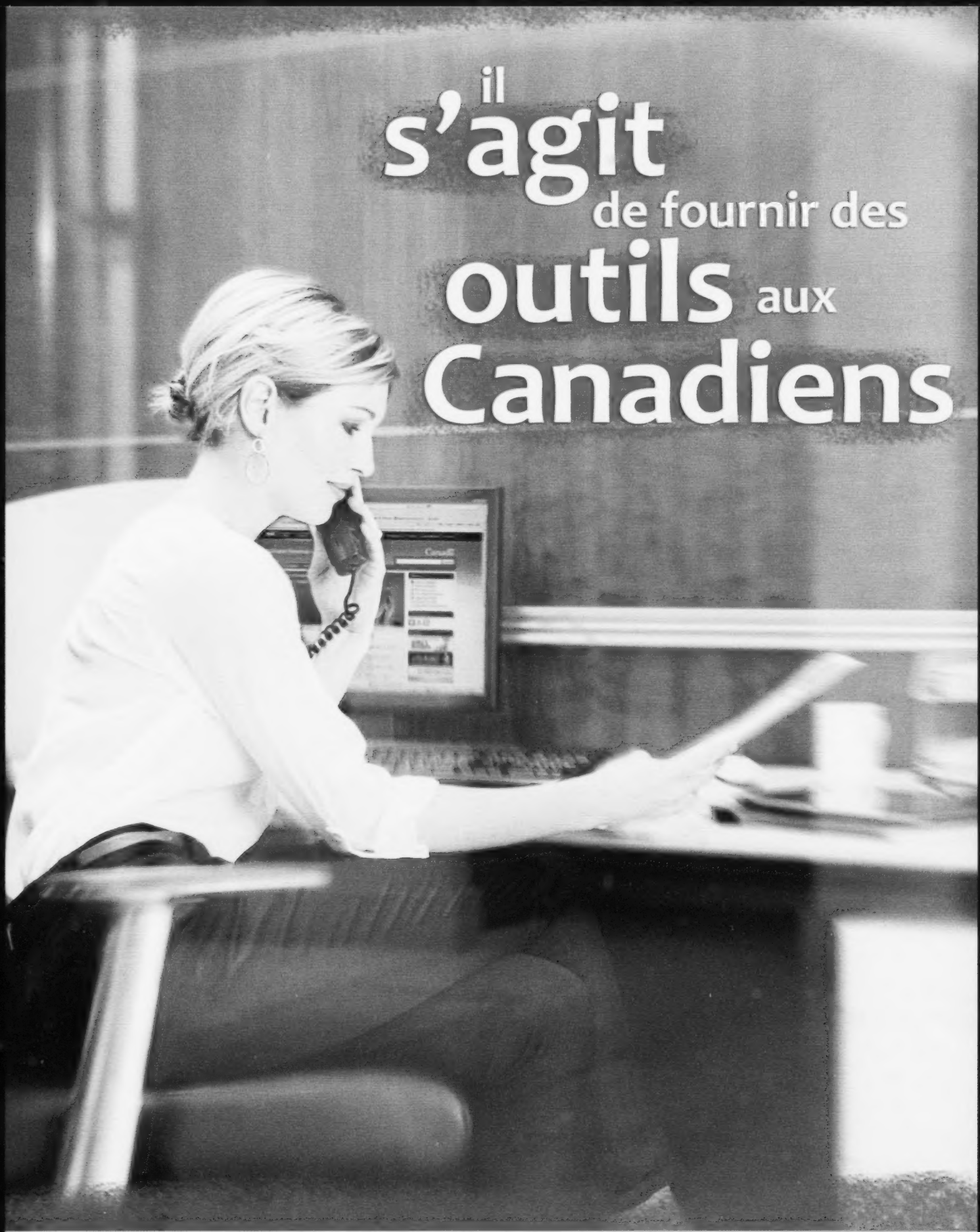
[contribution à la stratégie fédérale de développement durable]

La Stratégie fédérale de développement durable 2013-2016, déposée le 4 novembre 2013, oriente les activités de développement durable de 2013-2016 du gouvernement du Canada. Elle énonce les priorités du Canada en matière de développement durable pour une période de trois ans, comme l'exige la *Loi fédérale sur le développement durable*.

L'ARC contribue au thème IV, Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement, tel qu'il est représenté par l'identificateur visuel ci-dessous.

Thème IV
Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement | Services internes

Pour en savoir plus sur les activités de l'ARC à l'appui du développement durable, consultez la section 2 de ce rapport et consultez la note en fin de texte numéro 4 sur la page 90. Vous trouverez l'information sur la Stratégie fédérale de développement durable à la note en fin de texte numéro 6 à la page 90.


il
s'agit
de fournir des
outils aux
Canadiens

section 2

[programme : aide aux contribuables et aux entreprises]

description du programme

L'ARC s'est engagée à fournir aux contribuables des renseignements exacts dans les plus brefs délais, de façon à ce qu'ils puissent respecter les lois fiscales du Canada et se prévaloir des prestations auxquelles ils ont droit. Nous tenons donc à jour un site Web qui contient des renseignements généraux sur nos programmes et services, y compris les options de libre-service, et nous communiquons avec les Canadiens à l'aide de vidéos, de webinaires et des médias sociaux. Lorsque les contribuables demandent une aide supplémentaire, nous offrons de l'expertise et une orientation par l'intermédiaire de nos services téléphoniques, de nos interprétations techniques et de nos décisions anticipées. Nous protégeons les intérêts des donateurs et des membres en surveillant les organismes de bienfaisance et en administrant les régimes enregistrés afin de nous assurer qu'ils respectent les exigences législatives.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2014–2015	Dépenses prévues[1] 2014–2015	Dépenses prévues[1] 2015–2016	Dépenses prévues[1] 2016–2017
Dépenses de base	265 509 013	**266 396 556**	262 583 960	256 179 956
Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme	4 508 669	**4 508 669**	4 509 929	4 516 764
Versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur l'exportation de produits du bois d'oeuvre*	80 000 000	**80 000 000**	–	–
Total	350 017 682	**350 905 225**	267 093 889	260 696 720

[1] Dépenses prévues :
a) Elles désignent les sommes pour lesquelles une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépenses prévues présentés dans le Budget principal des dépenses 2014–2015;
b) Elles ne comprennent pas une prévision des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur l'exportation de produits du bois d'œuvre* en 2015–2016 et dans les années suivantes, qui n'est pas encore disponible.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2014–2015[1]	2015–2016[1]	2016–2017[1]
3 676	3 638	3 575

[1] Les ressources humaines comprennent les équivalents temps plein pour les Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme (41 en 2014–2015, 41 en 2015–2016 et 41 en 2016–2017)

[ce que nous **voulons réaliser**]

Fournir des renseignements exacts et accessibles et dans les plus brefs délais qui répondent aux besoins de tous les contribuables, tant les particuliers qui produisent leur déclaration de revenus une fois par année que les entreprises qui produisent des déclarations à de nombreuses reprises tout au long de l'année. Offrir des conseils, des interprétations techniques et une certitude hâtive afin d'aider les contribuables à gérer leurs affaires fiscales avec confiance.

[contexte stratégique]

Les renseignements et les conseils directs que nous fournissons aux contribuables sont des éléments essentiels pour réduire la paperasse et améliorer le service offert aux Canadiens. Nos consultations auprès des petites entreprises ont révélé que l'accès facile à des renseignements clairs et précis est une priorité pour elles. C'est pourquoi nos plans d'action pour la réduction de la paperasse viendront améliorer la capacité de nos agents téléphoniques à répondre aux demandes de renseignements des contribuables. Beaucoup de contribuables préfèrent d'abord chercher les renseignements en ligne. Notre site Web est une source de renseignements détaillée et il est élargi au moyen d'outils en ligne tels que Twitter, des vidéos et des webinaires qui fournissent une aide rentable et facile d'emploi pour les contribuables. Notre but consiste à fournir les renseignements dont les contribuables ont besoin pour se prévaloir des services en libre-service et respecter leurs obligations fiscales sans intervention de notre part. Nous mettons à jour nos bulletins d'interprétation fiscale afin que les contribuables puissent trouver de l'aide en ligne concernant des questions fiscales plus complexes. Nos centres d'appels et notre service de décisions fournissent des conseils personnalisés propres aux comptes lorsqu'un contribuable a besoin de plus d'aide.

Ce ne sont pas tous les Canadiens qui préfèrent les options électroniques. C'est pourquoi nous continuons d'élargir notre capacité à appuyer les contribuables en travaillant avec des partenaires comme les associations communautaires qui aident des milliers de contribuables à préparer leurs déclarations de revenus chaque année.

[services aux contribuables – **demandes de renseignements** et **produits d'information**]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
152 960 455	150 790 093	147 937 758

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
2 111	2 083	2 082

Les besoins d'information des contribuables peuvent varier considérablement et dépendent de facteurs allant du niveau de revenus et du lieu de résidence des contribuables à la complexité de leurs affaires fiscales. Afin de répondre à ce large éventail de besoins, l'ARC fournira des renseignements à jour et répondra aux demandes de renseignements par divers moyens.

[**site Web** de l'ARC]

Le site Web de l'ARC contient une gamme complète de renseignements, allant de faits généraux à des documents de référence plus complexes, en passant par une variété d'outils d'information et liés à l'impôt destinés à aider les contribuables à observer volontairement les lois fiscales. Le site Web offre également des services par portail sécurisé qui permet aux utilisateurs d'exécuter des opérations en ligne. Le site Web de l'ARC comprend plus de 138 000 pages de renseignements et, en 2012–2013, a reçu plus de 105,9 millions de visites. Au cours de la première moitié de l'exercice 2013-2014, le nombre de visites a atteint plus de 58 millions; le site web de l'ARC devrait donc surpasser les 110 millions de visites prévues pour l'année.

L'ARC appuie l'effort de renouvellement des sites Web du gouvernement du Canada et a été désignée comme responsable des impôts sur le nouveau site Web Canada.ca lancé en décembre 2013. L'effort de renouvellement des sites Web du gouvernement vise à regrouper plus de 1 500 sites Web du gouvernement du Canada en un seul d'ici 2016, ce qui permettra aux Canadiens de traiter plus facilement avec le gouvernement.

[médias **sociaux, vidéos, webinaires**]

Bien que les médias sociaux soient un outil de communication relativement nouveau pour nous, notre portée au moyen de Twitter augmente constamment d'année en année. À la fin 2013, nous avons atteint la marque des 28 000 abonnés, c'est cinq fois plus que l'année précédente. L'ARC intègre actuellement Twitter à sa planification stratégique des communications de façon à attirer l'attention sur les questions et renseignements importants en temps réel et encourage les contribuables à accéder à son site Web et à d'autres voies d'information pour obtenir des renseignements détaillés.

L'ARC travaille à accroître son utilisation des vidéos et des webinaires pour fournir des renseignements aux contribuables de façon rentable. En 2012-2013, elle a présenté 152 webinaires à environ 10 525 participants. Au cours de la période de production de 2013, 40 vidéos publiées sur le canal YouTube de l'ARC ont été visionnées plus d'un demi-million de fois. Les vidéos les plus fréquemment visionnées étaient celles qui offraient une aide liée à la production des déclarations de revenus ainsi qu'aux services en ligne de l'ARC. Au cours de la période de planification, nous :

- mettrons à jour les vidéos en ligne disponibles sur notre site Web afin de tenir compte des nouveaux renseignements sur nos programmes et initiatives, en plus d'en augmenter le nombre;
- organiserons des webinaires pour des initiatives précises, selon le cas.

[services **téléphoniques**]

Nos services téléphoniques complètent nos services de renseignements en ligne. Tous les agents des services aux contribuables sont formés pour fournir aux contribuables les renseignements dont ils ont besoin et pour donner des explications liées aux demandes de renseignements sur l'impôt et les prestations.

Les contribuables et les bénéficiaires de prestations qui veulent comprendre comment les lois fiscales s'appliquent à leur situation pourront se fier aux connaissances et à l'aide de nos agents des services aux contribuables. Par

l'intermédiaire des centres d'appels, nous traitons des millions de demandes de renseignements par année, dont nombreuses sont hautement complexes. Afin d'élargir la fonction de nos services téléphoniques de façon à répondre à d'autres exigences, nous ferons ce qui suit au cours de la période de planification :

- continuer à mettre en œuvre les plans d'action sur la réduction de la paperasse;
- promouvoir l'utilisation du dépôt direct en acceptant l'inscription au dépôt direct par téléphone.

[**programme communautaire** des bénévoles en matière d'**impôt**]

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) de l'ARC est un programme de sensibilisation communautaire qui permet de venir en aide à des milliers de Canadiens au cours de la période de production des déclarations de revenus. En 2013, le PCBMI comptait plus de 18 000 bénévoles issus de plus de 2 000 organismes communautaires à l'échelle du Canada. Ces bénévoles ont produit plus de 565 000 déclarations de revenus, ce qui représente une hausse de 3 % par rapport à l'an dernier.

Nous comptons sur les organismes partenaires pour organiser des comptoirs de préparation des déclarations de revenus et prendre des dispositions pour que des bénévoles préparent les déclarations de revenus de particuliers dont le revenu est faible ou modeste et dont la situation fiscale est simple. L'ARC a pour rôle d'offrir une formation et des logiciels de préparation des déclarations de revenus aux organismes communautaires, permettant à ceux-ci de guider leurs bénévoles pour qu'ils remplissent les déclarations. Afin d'améliorer encore plus ce service, au cours de la période de planification, nous :

- offrirons aux bénévoles du PCBMI une ligne sans frais réservée pour répondre à leurs demandes de renseignements;
- obtiendrons un soutien accru des organismes nationaux.

[politiques, décisions et interprétations]

Ressources financières budgétaires[1] (en dollars)			
	Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
Dépenses de base	**68 030 914**	67 484 740	64 290 088
Versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur l'exportation de produits du bois d'oeuvre*	**80 000 000**	–	–
Total	**148 030 914**	67 484 740	64 290 088

[1] Les dépenses prévues ne comprennent pas une prévision des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur l'exportation de produits du bois d'œuvre* en 2015–2016 et dans les années suivantes, qui n'est pas encore disponible.

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
1 013	1 010	951

[services aux contribuables pour les besoins d'**information complexes**]

Les contribuables et fiscalistes qui ont des exigences en matière de renseignements complexes se fient à l'ARC pour fournir des interprétations techniques des lois fiscales, ce qui, en fin de compte, contribue à prévenir les erreurs et à promouvoir l'observation.

Afin de veiller à un accès plus rapide et plus facile aux renseignements à jour, l'ARC publie les folios de l'impôt sur le revenu, une nouvelle série de publications techniques qui remplaceront progressivement les bulletins d'interprétation de l'impôt sur le revenu et qui fourniront des hyperliens afin d'améliorer la fonctionnalité Web. Pour faciliter la navigation, les folios sont divisés en sept séries, chacune étant destinée à un public différent : les particuliers; les employeurs et employés; les biens; les placements et régimes d'épargne; les entreprises; le secteur international et la résidence; les fiducies; et les organismes de bienfaisance et organismes à but non lucratif. Les folios devraient permettent de gagner du temps et de présenter

RÉDUCTION DE LA PAPERASSE :

Renseignements clairs et accessibles

En réponse à la rétroaction reçue des petites entreprises, nous améliorons nos services en ligne en ajoutant des options à **Mon dossier d'entreprise**, y compris la possibilité de répondre par écrit à des demandes de renseignements propres aux comptes.

Pour nous assurer que les entreprises ont plus rapidement et facilement accès à ces services, nous créons une nouvelle page dans notre site Web. Cette page dirigera les utilisateurs au service aux entreprises en ligne approprié selon la tâche qu'ils souhaitent accomplir, par exemple Produire une déclaration, Payer, Réviser, Demande de changement, Calculer et S'inscrire.

Ces mesures aideront les entreprises de la façon suivante :

- elles leur permettront de produire par voie électronique plus de types de déclarations de renseignements, les entreprises réaliseront ainsi une économie de temps et d'argent;
- elles fourniront un accès plus rapide et facile aux services en ligne;
- elles permettront une plus grande confiance et une plus grande certitude parce que les entreprises recevront des réponses écrites à leurs demandes de renseignements, ce qui réduira la nécessité d'effectuer des appels de suivi pour vérifier les renseignements;
- elles permettront les changements d'adresse immédiats, ce qui réduira les retards dans la réception de courrier de l'ARC.

aux contribuables des renseignements techniques sur l'impôt sur le revenu.

Au cours de la période de planification, nous :

- continuerons d'élaborer nos folios de l'impôt sur le revenu en ligne;
- éliminerons progressivement les bulletins d'interprétation de l'impôt sur le revenu et les nouvelles techniques en matière d'impôt sur le revenu, selon le cas;
- rendrons, dans la mesure du possible, des renseignements techniques sur la TPS/TVH disponibles sur notre site Web avant la date d'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives.

L'ARC fournit également des interprétations écrites non contraignantes de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH pour des dispositions précises des lois fiscales. Les contribuables peuvent également demander des décisions anticipées contraignantes en matière d'impôt sur le revenu ou des décisions contraignantes en matière de TPS/TVH quant à la façon dont la loi s'applique à une situation clairement cernée.

Au cours de la période de planification, nous :

- développerons un service électronique pour les décisions en matière de TPS/TVH, pour que les clients puissent envoyer et recevoir des demandes de décision et d'interprétation par voie électronique;
- renforcerons le renseignement d'entreprise en fonction de l'analyse des appels, des demandes écrites et de la mobilisation des intervenants, le but étant de guider l'orientation des programmes.

[régimes enregistrés]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
16 250 754	16 026 409	15 945 901

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
178	173	172

Les régimes enregistrés sont l'un des outils les plus efficaces d'économies et de retraite offerts aux Canadiens. L'ARC est responsable d'enregistrer et d'administrer les régimes de revenu différé et d'épargne tels que les régimes de retraite des employés, les régimes d'épargne–retraite, les régimes d'épargne–études, les régimes d'épargne-invalidité, les comptes d'épargne libre d'impôt et les régimes de pension agréés collectifs. Nous surveillerons les régimes de revenu différé et d'épargne qui détiennent des actifs d'une valeur totalisant plus de un billion de dollars. Nous assurons l'intégrité du secteur des régimes de revenu différé et d'épargne au Canada en favorisant l'observation des lois et nous concentrons nos efforts sur les domaines présentant un risque plus élevé d'inobservation. Au cours de la période de planification, nous :

- élaborerons davantage la suite d'applications des régimes enregistrés, un système de la TI complet qui est conçu pour faire le suivi des résultats et examens en matière d'observation, afin que nous puissions faire une analyse plus opportune des résultats.

[organismes de bienfaisance]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
29 154 434	28 282 718	28 006 209

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
333	331	329

Pour pouvoir être enregistré à titre d'organisme de bienfaisance en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, un organisme doit fonctionner selon des lignes directrices précises, et l'ARC est chargée de surveiller si l'organisme

observe les lignes directrices. Nous appuyons et encourageons l'observation de la loi et du règlement liés à l'impôt sur le revenu qui s'appliquent aux organismes de bienfaisance à l'aide de nos services de demande de renseignements et de nos activités de sensibilisation. De plus, nous offrons un processus de demande complet et dans les plus brefs délais. Nous offrons des séances en personne, des webinaires et des webémissions sur des sujets comme la déduction fiscale des dons, les exigences en matière de production, la tenue de registres, les stratagèmes de planification fiscale, la préparation à une vérification et les conséquences de l'inobservation.

Nous menons des vérifications et, lorsque nous jugeons que des organismes de bienfaisance ne respectent pas les exigences de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, nous prenons les mesures qui s'imposent. Ces mesures vont du fait d'aider l'organisme de bienfaisance à comprendre les règles par des activités d'information et de sensibilisation à la suspension de son statut d'organisme de bienfaisance ou à la révocation de son enregistrement. Au cours de la période de planification, nous :

- vérifierons tous les organismes de bienfaisance connus pour leur participation à des abris fiscaux relatifs à des dons;
- continuerons de mieux faire connaître aux organismes de bienfaisance leurs obligations en matière d'observation.

[conclusion]

Le service que nous offrons aux Canadiens et le taux élevé d'observation volontaire de ces derniers dépendent des renseignements que nous fournissons par l'intermédiaire de notre site Web, de nos centres d'appels et de nos services de décisions. Ce chapitre a présenté notre engagement à l'égard de l'excellence dans la prestation de ces services, qui prévoit des améliorations importantes qui réduiront la paperasse pour les petites entreprises lorsqu'elles téléphonent à nos agents, rendront les renseignements plus faciles à trouver pour répondre aux questions fiscales complexes et fourniront un plus large éventail de services d'aide en ligne.

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE SERVICE :
Rendre les renseignements accessibles

L'ARC s'est engagée à transformer sa façon de fournir les renseignements aux contribuables et aux entreprises. Afin de maintenir le rythme des demandes changeantes, nous tirons parti des technologies qui étendent notre portée, et nous élaborons des manières de rendre les renseignements plus faciles à utiliser.

Nous nous adaptons avec succès aux modes de communication plus rapides et efficaces, comme l'indique le nombre rapidement croissant de nos abonnés sur Twitter, la popularité grandissante de nos webinaires et le nombre croissant de visiteurs qui accèdent à nos vidéos affichées sur notre canal YouTube.

L'ARC reconnaît que le fait d'afficher du contenu sur son site Web et de dire aux contribuables que les renseignements sont accessibles est la première étape. La deuxième est de faire en sorte que les contribuables trouvent rapidement et comprennent facilement les renseignements dont ils ont besoin, surtout lorsqu'il s'agit de renseignements complexes. Par exemple, nous revoyons la façon dont nous présentons les renseignements sur l'interprétation fiscale. Les bulletins d'interprétation fiscale sont depuis longtemps une source importante de renseignements pour les contribuables et les fiscalistes, mais il était difficile d'y naviguer pour trouver des réponses. L'ARC a créé une publication technique pour mettre à jour les renseignements qui se trouvent actuellement dans les bulletins d'interprétation de l'impôt sur le revenu et pour lancer une fonctionnalité Web améliorée.

[résultat stratégique : les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée]

Nous utilisons les résultats prévus et indicateurs de rendement suivants pour évaluer si nous obtenons notre résultat stratégique global.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises			
Les contribuables et les entreprises ont accès aux services et aux renseignements dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois sur l'impôt	Demandes de renseignements – niveau du service téléphonique – attente de l'agent dans les deux minutes	80 %	Mars 2015
	Demandes de renseignements des entreprises – niveau du service téléphonique – répondre aux appels dans la file d'attente de l'agent dans les deux minutes	80 %	Mars 2015
L'observation des lois applicables par les organismes et les entreprises administrant ou produisant les régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles de droits d'accise est améliorée	Pourcentage des vérifications effectuées auprès des organismes de bienfaisance et des régimes enregistrés ou pour des produits par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2015
Sous-programme : Services aux contribuables – demandes de renseignements et produits d'information			
Les particuliers ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Accessibilité – Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (période de production des déclarations)	85 %	Mars 2015
	Accessibilité – Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (en dehors de la période de production des déclarations)	80 %	Mars 2015
	Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services aux contribuables (particuliers)	100 %	Mars 2015
Sous-programme : Régimes enregistrés			
Les entreprises ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Accessibilité – Pourcentage des entreprises qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	85 %	Mars 2015
	Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services aux contribuables (entreprises)	100 %	Mars 2015
Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse à leurs demandes	Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis (180 jours)	85 %	Mars 2015

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises			
L'inobservation de la loi et du règlement liés aux régimes enregistrés par les administrateurs de régimes enregistrés et leur agents est détectée et résolue	Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2015
Sous-programme : Politiques, décisions et interprétations			
Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et diverses autres lois fédérales	Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	Mars 2015
	Interprétations techniques rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	Mars 2015
	Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – répondre aux appels en attente dans les deux minutes	80 %	Mars 2015
	Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – répondre aux demandes écrites dans les 45 jours ouvrables. Cela exclut les décisions et interprétations qui sont hautement techniques et qui créent des précédents ou des politiques.	80 %	Mars 2015
L'inobservation de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi de 2001 sur l'accise* en ce qui concerne les produits passibles de droits est détectée et résolue	Pourcentage des examens réglementaires et des activités d'observation de l'accise prévus qui sont effectués	100 %	Mars 2015
Sous-programme : Organismes de bienfaisance			
Prestation de services améliorée aux organismes de bienfaisance enregistrés et aux demandeurs du statut d'organisme de bienfaisance	Organismes de bienfaisance – répondre aux appels dans la file d'attente de l'agent dans les deux minutes	80 %	Mars 2015
	Organisme de bienfaisance – répondre aux demandes simples d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans les deux mois	80 %	Mars 2015
	Organisme de bienfaisance – répondre aux demandes régulières d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans les six mois	80 %	Mars 2015
L'observation dans le secteur de la bienfaisance est améliorée	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui ont fait l'objet d'une vérification et dont on sait qu'ils participent à des stratagèmes d'abris fiscaux abusifs	100 %	Mars 2015
	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui produisent une déclaration annuelle de renseignements à temps	80 %	Mars 2015

il
s'agit
de
faciliter
la tâche aux
contribuables

[programme : cotisation des déclarations et traitement des paiements]

description du programme

Les activités que nous menons pour établir la cotisation des déclarations et traiter les paiements facilitent pour les particuliers et les entreprises la tâche de respecter leurs obligations de production, de déclaration et de paiement. Nous traitons les déclarations des particuliers et des entreprises, et établissons la cotisation et les redressons. Nous vérifions l'exactitude des renseignements fournis. Nous détectons l'inobservation au moyen d'une évaluation du risque et d'un rapprochement des données de tiers.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014–2015[1]	Dépenses prévues 2015-2016[1]	Dépenses prévues 2016-2017[1]
597 018 261	**598 411 852**	619 375 174	613 033 592

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014–2015.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
6 671	6 735	6 679

[ce que nous voulons réaliser]

Fournir des services en ligne en vue de permettre aux particuliers et aux entreprises de produire plus facilement leurs déclarations de revenus, de verser des paiements et de demander des prestations en ligne de façon exacte et en temps opportun. Assurer la prestation efficiente et efficace de services de cotisation et de traitement à volume élevé pour les déclarations de revenus et les paiements des particuliers et des entreprises.

[contexte stratégique]

Un nombre croissant de Canadiens choisissent de produire des déclarations et d'effectuer des paiements en ligne. En 2013, 76 % des particuliers ont produit leur déclaration de revenus par voie électronique, et 70 % des sociétés ont utilisé la production en ligne pour les déclarations de revenus. Au cours de la même période, **Mon dossier d'entreprise**, notre portail sécurisé pour les opérations des entreprises, a connu une augmentation de 76 % en opérations annuelles. Nos services de production et de paiement en ligne sont essentiels pour réduire la paperasse pour les entreprises et pour l'amélioration continue des services aux Canadiens. Les Canadiens veulent des services faciles à accéder et à utiliser, et ils veulent que les services en ligne soient complets afin de se prévaloir du libre-service au moment et à l'endroit qu'ils veulent. Nous répondons au besoin de concevoir des services en ligne qui sont pratiques et faciles à utiliser, tout en maintenant le haut niveau de sécurité et de fiabilité qui a toujours été prioritaire à l'ARC.

Les services en ligne aident l'ARC à atteindre ses objectifs en matière d'efficience tout en répondant aux attentes des contribuables. Nous sommes en mesure de traiter les déclarations et les paiements effectués par voie électronique plus rapidement et à coût moindre que par les options imprimées traditionnelles. Souvent, les services électroniques donnent lieu à moins d'erreurs parce qu'il y a moins d'étapes manuelles. Cependant, nous reconnaissons que ce ne sont pas tous les Canadiens qui préfèrent les options de service en ligne. Il nous revient de s'assurer que les contribuables ont les services dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations. Nous maintiendrons les solutions de rechange traditionnelles pour les personnes qui souhaitent les utiliser, et élaborerons un soutien personnalisé pour les groupes comme les aînés, les premiers déclarants et les nouveaux Canadiens qui ont des besoins particuliers.

Élargir les services électroniques

L'ARC s'est engagée à moderniser la façon dont elle offre ses services. Nous savons que les Canadiens veulent interagir avec nous par l'entremise de services électroniques sécuritaires qui respectent leur vie privée. En élargissant notre ensemble de services en ligne souples et pratiques, nous offrons aux contribuables d'autres façons d'interagir avec nous n'importe quand et n'importe où.

Au cours de la période de planification, nous modifierons le portail **Mon dossier d'entreprise** afin qu'il soit plus facile à utiliser, qu'il offre des options de paiement plus flexibles et qu'il permette aux particuliers et aux entreprises d'envoyer des documents de façon électronique.

[traitement des déclarations et des paiements des particuliers]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2107**
315 235 616	338 539 478	335 694 604

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
4 329	4 425	4 430

Chaque année, l'ARC établit les cotisations de plus de 27 millions de déclarations de revenus et de prestations des particuliers. Nous traitons ces déclarations et entrons l'information dans nos systèmes afin de mettre à jour les comptes des contribuables et d'établir le statut de leurs obligations fiscales. Nous entreposons ensuite les déclarations pour consultation ultérieure. Nous effectuons des activités de détection de cas d'inobservation avant et après la cotisation. Nous corrigeons les erreurs que nous trouvons dans les déclarations de revenus. Notre objectif est de traiter les déclarations et les paiements le plus

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE SERVICE : **Service mobile**

Les nouvelles technologies changent la façon dont les Canadiens interagissent, cherchent des renseignements et font des affaires. L'ARC doit donc être prête à livrer et recevoir des renseignements et services numériques n'importe quand, n'importe où et sur n'importe quel appareil. Nous devons aussi le faire de manière sécuritaire et efficiente.

Afin de réagir à cet environnement en évolution, nous mettons à l'essai de nouvelles applications mobiles. Nous nous attendons à ce que, dans l'avenir, nos applications mobiles représentent une composante essentielle de notre portefeuille de services électroniques. Nous croyons que le passage aux services mobiles pourrait améliorer l'accessibilité, la disponibilité et la réceptivité de nos services.

rapidement et avec le plus d'exactitude possible, afin que les Canadiens continuent d'avoir confiance en l'intégrité du régime fiscal fondé sur l'autocotisation et que l'assiette fiscale du Canada soit protégée.

[services électroniques]

L'ARC a établi une base solide pour ses services électroniques et continuera d'élargir la gamme de fonctions que les contribuables et les représentants peuvent effectuer en ligne, en plus de rendre ces services le plus simple et intuitif possible. Les services en ligne sécurisés offrent aux contribuables l'option pratique de produire leurs déclarations de revenus et d'effectuer leurs paiements par voie électronique. Ces améliorations répondent aux besoins des contribuables et sont clés dans la prestation de services rentable.

Dans le cas des contribuables qui interagissent fréquemment avec nous, notre portail **Mon dossier** actuel est le plus efficace et son utilisation continue de croître. Nous réalisons actuellement des plans visant à offrir par voie électronique certains services qui ne sont pas encore en ligne, afin que les contribuables puissent consulter plus de renseignements sur leur compte et exécuter plus d'opérations en ligne.

Améliorer nos services en ligne ne consiste pas seulement à offrir les renseignements existants et les opérations existantes en ligne, mais aussi à concevoir de nouveaux services qui permettent aux contribuables de respecter plus facilement et plus rapidement leurs obligations fiscales. Par exemple, nous améliorerons nos portails en ligne sécurisés en ajoutant des options électroniques nouvelles et novatrices permettant aux gens de soumettre des documents, de recevoir des avis et des renseignements et d'effectuer des paiements

Au cours de la période de planification, nous :

- introduirons des options de paiement électronique par carte de débit Visa dans le service électronique Mon paiement;
- retirerons les exclusions relatives à la production électronique pour les déclarations des particuliers, telles que les déclarations des années précédentes.

[**renouvellement** des systèmes d'impôt sur le revenu]

Nos systèmes sont essentiels à l'établissement des cotisations, au traitement et au rapprochement de millions de déclarations de revenus des particuliers reçues chaque année. Nos activités constituent la principale source de recettes du Canada, des provinces et des territoires, soit environ 160 milliards de dollars en recettes administrées chaque année.

Les systèmes d'impôt sur le revenu des particuliers de l'ARC seront restructurés et mis à jour afin d'unifier les systèmes de cotisation de l'impôt sur le revenu et de comptabilité vieux de 30 ans. Le projet mettra en place une base solide, souple et robuste pour le programme d'impôt sur le revenu des particuliers qui permettra à l'ARC d'atteindre ses objectifs à long terme (par exemple, élargir ses services électroniques).

Au cours de la période de planification, nous :

- restructurerons le rapprochement des déclarations de revenus des particuliers;
- créerons des composantes fondamentales pour les cotisations initiales et les nouvelles cotisations;
- restructurerons le système de comptabilité de l'impôt sur le revenu des particuliers.

[détecter et corriger]

Même si un service de qualité contribue à favoriser l'observation, il y a des cas où les particuliers et les entreprises, volontairement ou non, n'observent pas entièrement la loi. Notre solide système de vérifications et de contrôles comprend à la fois la prévention et la détection.

Nous analysons les déclarations de revenus afin de trouver les erreurs les plus courantes, comme un montant indiqué à la mauvaise ligne, et de trouver des lacunes dans les renseignements ou les services. Nous détectons aussi les demandes inadmissibles au moyen d'un examen initial des crédits d'impôt et des montants demandés. Trouver des erreurs et les corriger dans le cadre de nos programmes d'intervention précoce nous aident à résoudre l'inobservation de la façon la moins intrusive et à réduire au minimum le risque que les contribuables paient des pénalités et des intérêts. Nous déterminons aussi les crédits d'impôt non demandés et les paiements en trop pour les contribuables, et nous redressons les déclarations de revenus afin qu'elles fassent état des prestations auxquelles ils ont droit.

Nous poursuivons notre examen des déclarations de revenus et de prestations après que les avis de cotisation sont envoyés. Nous sélectionnons des dossiers et communiquons avec les contribuables afin de demander plus de renseignements pour vérifier les demandes présentées dans les déclarations de revenus. Nous comparons également les renseignements de tiers que nous possédons avec les renseignements déclarés dans les déclarations de revenus. Nous examinons les déclarations de revenus des sociétés afin de veiller à l'exactitude et à la validité des cotisations de l'impôt sur le revenu des sociétés. Si nous pouvons résoudre l'inobservation avant que le comportement s'aggrave ou devienne une habitude, nous pouvons réduire la nécessité de mesures d'exécution par la suite.

INTÉGRITÉ ET SÉCURITÉ : Contrôler l'accès des employés

La protection de la vie privée et des renseignements est au centre de l'intégrité de l'ARC. Pour respecter leurs obligations fiscales, les Canadiens doivent nous donner des renseignements personnels et financiers, et ils s'attendent à ce que leurs renseignements ne soient obtenus ou révélés qu'en fonction du besoin de savoir pour des fins autorisées. Nous exerçons nos activités dans le cadre d'un système rigoureux de freins et de contrepoids en constante amélioration afin de nous assurer que cette confiance est bien fondée. Nous mettons en place de nouvelles technologies qui resserrent les contrôles de l'accès des employés aux renseignements de nature délicate, afin que la réputation de l'ARC en tant qu'administration fiscale fiable demeure intact.

Au cours de la période de planification, nous :

- continuerons d'optimiser nos activités d'observation à l'égard des déclarations de revenus des particuliers afin de veiller à ce que l'étendue des examens soit globale à un coût abordable;
- étudierons de nouvelles méthodes, telles que l'analyse des données, qui combine l'expertise interne avec des technologies avancées afin de déterminer les liens sous-jacents entre les données et les secteurs à risque;
- utiliserons plus d'outils d'analyses afin de cerner de nouveaux critères de risque pour tous les programmes d'observation des particuliers.

[traitement des déclarations et des paiements des entreprises]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	dépenses prévues 2015–2016	dépenses prévues 2016–2017
283 176 236	280 835 696	277 338 988

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	2015–2016	2016–2017
2 342	2 310	2 249

Nous traitons environ 2,1 millions de déclarations de revenus des sociétés et plus de 7 millions de déclarations de TPS/TVH. Revenu Québec administre la TPS/TVH dans cette province et reçoit en retour une contrepartie financière du gouvernement du Canada. Nous continuons de veiller à ce que l'administration de la TPS/TVH au Québec soit conforme aux modalités de l'entente et que les fonds au titre de la TPS/TVH soient déterminés et perçus.

Mon dossier d'entreprise est un portail en ligne sécurisé qui permet aux propriétaires d'entreprise d'avoir immédiatement accès à leurs renseignements et de gérer divers comptes d'affaires, y compris la TPS/TVH, les retenues sur la paie, l'impôt sur le revenu des sociétés, la taxe d'accise et le droit d'accise.

Ce portail est important pour les propriétaires d'entreprise qui veulent surveiller étroitement leur situation fiscale. Par exemple, les entreprises peuvent désormais demander de recevoir leurs avis de cotisation et de nouvelle cotisation dans **Mon dossier d'entreprise**. Nous offrons également de nouvelles façons de payer les impôts et les taxes, par exemple, au moyen du débit préautorisé électronique.

Mon dossier d'entreprise est au cœur de notre stratégie visant à donner aux propriétaires d'entreprise les moyens de réduire les coûts, le temps et les efforts engagés pour observer les lois fiscales du Canada. Nous sommes à améliorer les services offerts dans ce portail afin de répondre aux besoins et aux attentes des propriétaires d'entreprise.

Au cours de la période de planification, nous :

- instaurerons la livraison électronique dans le service Représenter un client;
- lancerons une application mobile de l'ARC à l'intention des petites et moyennes entreprises;

- restructurerons la page d'accueil de **Mon dossier d'entreprise** afin de mettre en évidence les options offertes;
- mettrons en œuvre le débit préautorisé pour les entreprises.

[**numéro** d'entreprise]

L'observation volontaire et l'autocotisation sont à la base de l'administration fiscale de l'ARC facilitant et aidant les entreprises à répondre aux exigences en matière d'inscription. Instauré en 1994 afin de simplifier l'interaction des entreprises avec l'ARC pour les programmes fiscaux de base de cette dernière, le numéro d'entreprise est maintenant utilisé volontairement à titre d'identificateur d'entreprise commun pour divers ordres de gouvernement. Un identificateur d'entreprise commun représente un outil habilitant essentiel pour un service sur mesure, un compte électronique unique et une prestation améliorée de services aux entreprises.

Au cours de la période de planification, nous :

- continuerons de collaborer avec les autres ministères fédéraux, les provinces, les territoires et les municipalités dans le cadre du partenariat relatif au numéro d'entreprise, et ce, afin d'améliorer le service en ligne d'inscription des entreprises et le processus d'autorisation des représentants des entreprises.

[conclusion]

Nous améliorerons le service aux Canadiens et réduirons la paperasse en rendant nos services électroniques plus faciles à utiliser et en introduisant de nouveaux services électroniques qui permettront aux particuliers et aux entreprises de se prévaloir du libre-service au moment et à l'endroit qu'ils veulent. Nous veillerons à répondre aux besoins de tous les Canadiens en maintenant des solutions de rechange traditionnelles aux services électroniques et en élaborant un soutien personnalisé pour les segments de contribuables qui en ont besoin. Nous améliorerons la capacité de nos mesures d'observation à détecter et à corriger les erreurs au début du processus de déclaration, aidant les contribuables à déclarer correctement dès le départ et réduisant le besoin de mesures d'exécution subséquentes souvent plus coûteuses.

[résultat stratégique : **les contribuables respectent leurs obligations** et **l'assiette fiscale du Canada est protégée**]

Nous utilisons les résultats prévus et indicateurs de rendement suivants pour évaluer si nous atteignons notre résultat stratégique global.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Cotisation des déclarations et traitement des paiements			
Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent des avis de cotisation exacts et à temps, et le traitement des paiements d'impôt est effectué de façon précise et en temps opportun	Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier) dans un délai moyen de quatre à six semaines	100 %	Mars 2015
	Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (électronique) dans un délai moyen de deux semaines	100 %	Mars 2015
	Traitement des déclarations des fiducies T3 dans les quatre mois	95 %	Mars 2015
	Réponse aux redressements (T1) demandés par les contribuables dans un délai moyen de deux semaines (électronique)	100 %	Mars 2015

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Cotisation des déclarations et traitement des paiements			
	Réponse aux redressements (T1) demandés par les contribuables dans un délai moyen de huit semaines (papier)	100 %	Mars 2015
	Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans les 45 jours civils ou moins (électronique)	90 %	Mars 2015
	Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans les 90 jours civils ou moins (papier)	90%	Mars 2015
	Traitement des déclarations de TPS/TVH dans les 30 jours civils suivant la réception	95 %	Mars 2015
	Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans les 60 jours civils ou moins suivant la réception	95 %	Mars 2015
Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des particuliers			
Les déclarants particuliers reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts	Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) traitées avec exactitude	98 %	Mars 2015
	Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) reçues à temps et traitées au plus tard à la mi-juin	98 %	Mars 2015
Les particuliers produisent leur déclaration par voie électronique	Taux de production par voie électronique des particuliers (T1)	80 %	Mars 2015
Les activités de validation permettent de déceler l'inobservation par les particuliers des obligations législatives en matière de déclaration et de prendre des mesures à leur égard	Pourcentage des examens de validation prévus des déclarations des particuliers (T1) effectués	100 %	Mars 2015
	Ratio de la valeur monétaire moyenne des cotisations établies lors des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	Ratio minimum de 2:1	Mars 2015
Sous-programme : Traitement des déclarations et des paiements des entreprises			
Les déclarants d'entreprise reçoivent des avis de cotisation et de traitement des paiements précis et en temps opportun	Pourcentage des déclarations T2 traitées avec exactitude	98 %	Mars 2015
Les paiements au Receveur général sont traités à temps	Pourcentage des paiements effectués au Receveur général déposés dans les 24 heures suivant la réception	96 %	Mars 2015

il
s'agit
d'appuyer
et de renforcer
l'observation

[programme : observation en matière de déclaration]

description du programme

Les activités d'observation en matière de déclaration de l'ARC permettent à celle-ci de cerner les groupes des contribuables parmi la population qui ne produisent pas de déclaration ou qui sous-estiment les montants déclarés et de prendre des mesures à leur égard. Pour nos interventions en matière d'observation, nous adoptons une approche graduelle qui va d'influer à l'observation à prendre des mesures d'exécution. Nous cherchons à influencer le comportement et les attitudes en matière d'observation par la vérification des déclarations, une meilleure compréhension par les contribuables de leurs obligations fiscales, des activités de sensibilisation ciblées, le service à la clientèle et l'information. Nos examens, vérifications et enquêtes au niveau national et international assurent l'observation des lois fiscales du Canada et le respect de celles-ci.

Ressources financières budgétaires (en dollars)			
Budget principal des dépenses 2014-2015	**Dépenses prévues[1] 2014-2015**	**Dépenses prévues[1] 2015-2016**	**Dépenses prévues[1] 2016-2017**
1 054 502 522	**1 062 102 673**	1 052 259 656	1 041 278 958

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014-2015.

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
9 942	9 729	9 602

[ce que nous **voulons** réaliser]

Offrir une aide directe aux contribuables et aux entreprises pour nous assurer qu'ils agissent correctement dès le départ. Mener des examens, des vérifications et des enquêtes afin de cerner et de corriger les cas d'inobservation.

[contexte **stratégique**]

Nos programmes d'observation en matière de déclaration nous permettent de vérifier si les contribuables ont déclaré correctement les renseignements qui établissent leurs obligations fiscales. La vérification des registres comptables des contribuables est l'un des principaux outils utilisés pour repérer les cas d'inobservation. Afin de réduire la paperasse pour les petites entreprises et d'améliorer continuellement le service offert aux Canadiens, nous mettons en oeuvre des services pour aider les contribuables à déclarer correctement leurs renseignements dès le départ et pour réduire au minimum le besoin de vérifications de suivi plus coûteuses. En lançant de nouveaux outils et en offrant du soutien, comme le programme d'Agents de liaison, nous fournirons à tous les contribuables les renseignements et l'aide dont ils ont besoin pour produire des déclarations avec précision. Si nous comprenons mieux les raisons pour lesquelles les contribuables sont susceptibles de ne pas respecter leurs obligations et le moment où ils sont le plus susceptibles de ne pas les respecter, nous serons en mesure d'appuyer l'observation de manière plus proactive au moyen de communications personnalisées avec les contribuables et de concentrer nos efforts de vérification et d'examen sur les cas où l'inobservation est la plus probable.

La planification fiscale abusive présente un risque pour l'assiette fiscale du Canada. Nous mettons en œuvre de nouveaux outils, comme le Programme de dénonciateurs fiscaux à l'étranger, qui nous fourniront de plus amples

INTÉGRITÉ : **Assurance de la qualité des vérifications**

L'intégrité des programmes de vérification de l'ARC est assurée par le maintien d'un système de contrôles internes solides. Nous surveillons et examinons continuellement nos processus de vérification et d'examen afin d'en assurer la qualité, de réduire le fardeau que nous imposons aux contribuables et d'améliorer nos processus.

L'intégrité de nos vérifications des petites et moyennes entreprises et de la TPS/TVH est assurée par notre processus d'examen du renseignement d'entreprise et de l'assurance de la qualité (REAQ). Selon ce processus, des dossiers de vérification traités sont sélectionnés au hasard aux fins d'examen. La nature continue et aléatoire de nos examens d'assurance de la qualité veille à ce que les étapes de la vérification soient entièrement documentées et effectuées dans le respect des lois, des politiques et des procédures nationales. Le processus de REAQ offre également une rétroaction utile et ponctuelle sur la qualité des vérifications menées à bien à la haute direction, aux bureaux locaux et aux vérificateurs, en plus d'aider à déterminer les besoins de formation et les questions émergentes liées à l'observation.

Notre processus d'examen continu de l'intégrité des programmes (ECIP) sert à renforcer l'intégrité de nos vérifications du secteur international et des grandes entreprises. Le processus d'ECIP examine les vérifications menées à bien afin d'en évaluer la qualité générale et le respect des lois, des politiques, des procédures et des objectifs de qualité des programmes. Ces examens relèvent souvent des possibilités d'amélioration de programme et les résultats individuels sont communiqués à la haute direction des programmes et des régions aux fins de suivi. Chaque année, les constations et les tendances générales déterminées par le processus d'ECIP sont résumées et exposées dans un rapport détaillé qui recommande des pratiques exemplaires et indique des possibilités d'amélioration.

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE SERVICE :

Aider les entreprises à bien faire dès le départ

La meilleure façon d'assurer l'observation en matière de déclaration est d'aider les contribuables à bien faire dès le départ. C'est pourquoi nous allons de l'avant avec notre initiative pilote des Agents de liaison. Cette initiative fournira une aide en personne et des renseignements aux entreprises à des points cruciaux de leur cycle de vie, par exemple lorsqu'elles démarrent ou qu'elles embauchent des employés pour la première fois. Nous aurons ainsi l'occasion de nouer le dialogue avec les contribuables et de corriger les erreurs éventuelles avant qu'elles ne se produisent. Nous aurons peu de chance de ravoir une telle possibilité de mieux comprendre les besoins des petites entreprises. Nous espérons utiliser nos observations pour améliorer les services et les renseignements que nous fournissons.

Cette approche sera complétée par une aide en ligne personnalisée au moyen de vidéos et de webinaires. Cette approche plus progressive à assurer l'observation en matière de déclaration devrait nous permettre de réaliser des économies à long terme au niveau des programmes parce qu'elle réduira le besoin d'interventions en matière d'observation fondée sur la vérification.

renseignements pour repérer les stratagèmes de planification fiscale abusive et lutter contre eux afin de maintenir l'observation à l'étranger. Nous nous assurons que notre effectif convient bien à nos besoins en la matière afin d'avoir des vérificateurs spécialisés ayant les compétences de haut niveau nécessaires pour traiter les transactions commerciales internationales complexes.

[petites et moyennes entreprises]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016	Dépenses prévues 2016–2017
572 394 171	563 377 058	554 132 079

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	2015–2016	2016–2017
5 916	5 699	5 590

Le recours aux vérifications constituera toujours un élément important de l'approche de l'ARC en matière d'exécution de l'observation en matière de déclaration des petites et moyennes entreprises (PME). Nous améliorons l'efficacité de nos vérifications des PME de plusieurs manières importantes. Nous utilisons de plus en plus des analyses avancées pour guider notre choix de dossiers et nous aider à cerner les groupes de contribuables qui présentent le plus grand risque d'inobservation en matière de déclaration de même qu'à sélectionner leurs dossiers.

Les vérifications représentent un outil d'observation puissant et efficace, mais nous nous rendons compte qu'elles doivent être complétées par d'autres outils qui nous

permettent d'atteindre plus de contribuables à un stade plus précoce du processus de déclaration. L'utilisation de ces approches plus adaptées est la façon la plus rentable de réduire le fardeau des contribuables lié à l'observation. Il s'agit d'utiliser le bon outil au bon moment pour atteindre des groupes de contribuables plus importants et de gérer efficacement les risques modérés d'inobservation en matière de déclaration, en plus de réduire la nécessité des vérifications. En trouvant la bonne combinaison d'outils d'exécution de l'observation, nous serons en mesure d'améliorer les résultats de l'observation en matière de déclaration et d'atteindre nos objectifs en matière de bonne utilisation des ressources de programme.

Le Canada compte un grand nombre de PME. Environ 3 millions de particuliers et 2 millions de sociétés sont considérés comme des PME. Beaucoup de ces entreprises sont très petites et peuvent avoir besoin d'aide pour respecter leurs exigences en matière de déclaration. Notre projet pilote d'agents de liaison est un exemple de la manière dont nous travaillons activement à appuyer l'observation par les petites entreprises à des stades clés de leur cycle de vie.

Nous étudions la possibilité et élaborons des interventions d'observation progressives, comme des messages personnalisés aux contribuables. Au cours de la période de planification, nous élargirons notre utilisation de ces approches davantage progressives dans le but d'appuyer, de promouvoir et d'encourager efficacement l'autocorrection lorsque des risques d'observation modérés ont été décelés.

EXÉCUTION EFFICACE : **Lutter contre l'économie clandestine**

L'économie clandestine (EC) comprend toute activité commerciale qui n'est pas déclarée ou qui est sous-estimée aux fins de l'impôt. Pour faire face à cet important risque pour l'assiette fiscale du Canada, nous consacrons des ressources expressément à la vérification des dossiers d'EC. Nous entreprenons des activités de recherche, d'information et de sensibilisation en matière d'observation. L'ARC participe à des forums internationaux et fait partie d'organisations internationales afin d'échanger des pratiques exemplaires, d'effectuer des recherches et de coordonner des initiatives internationales à l'égard de l'EC. À l'échelle nationale, nous travaillons avec d'autres ordres de gouvernement afin d'assurer la coordination des efforts pour lutter contre l'EC.

En collaboration avec nos partenaires du ministère des Finances et du ministère de la Justice, nous formulons des recommandations afin de renforcer la législation et créons des outils administratifs pour faire face aux menaces émergentes que pose l'EC. Par exemple, le budget fédéral de 2013 comprend des propositions de sanctions pour prendre des mesures contre ceux qui utilisent, possèdent et achètent des logiciels de suppression des ventes, y compris des amendes pouvant aller jusqu'à 1 000 000 $ et des peines pouvant aller jusqu'à cinq ans d'emprisonnement. Ces propositions permettront également à l'ARC de prendre des mesures rigoureuses contre ceux qui développent, et mettent en vente des logiciels de suppression des ventes.

Au cours de la période de planification, l'ARC prendra les mesures suivantes :

- effectuer des recherches sur les facteurs régionaux et économiques qui augmentent le risque d'activités de l'EC;
- nous concentrer davantage sur les risques émergents que présente l'EC en ayant recours à des équipes spécialisées dans l'EC;
- lancer une campagne de sensibilisation afin d'informer les Canadiens des nouvelles mesures liées à la lutte contre l'utilisation de logiciels de suppression des ventes, qui ont été présentées dans le budget de 2013.

Au cours de la période de planification, L'ARC prendra les mesures suivantes :

- utiliser des messages personnalisés pour inciter les contribuables ayant de piètres antécédents en matière d'observation ou dont le rendement d'entreprise ne correspond pas aux normes de l'industrie de reconsidérer les renseignements qu'ils ont déclarés et les déclarations qu'ils ont produites;
- mobiliser les associations de l'industrie pour qu'elles nous aident à guider nos messages sur l'observation et nos activités de sensibilisation;
- renforcer la qualité de la vérification et déterminer les besoins en matière de formation ainsi que les pratiques exemplaires;
- mettre à l'essai des approches d'un à plusieurs, telles que des messages ciblés, l'analyse comparative, la mobilisation de l'industrie et des examens à distance pour sensibiliser les particuliers et les entreprises et les encourager à respecter leurs obligations fiscales;
- mettre l'accent sur le perfectionnement des compétences « générales » afin de nous assurer de communiquer de façon efficace avec les contribuables à tous les stades du processus de vérification;
- appuyer les petites entreprises à des points clés de leur cycle de vie par l'intermédiaire de notre initiative des Agents de liaison.

[TPS/TVH]

La TPS/TVH est une source importante de revenus pour le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux participants. Pour le programme de la TPS/TVH, il est prioritaire d'atténuer les risques, comme l'économie clandestine et l'enregistrement d'entités fictives afin d'obtenir des remboursements, et de déceler des nouveaux stratagèmes de fraude liée à la TPS/TVH.

Nous améliorerons notre capacité de sélection de dossiers par une meilleure évaluation du risque et par la mise en œuvre d'une approche de la vérification en équipe en faisant appel à des experts en la matière de partout au pays.

Nous renforcerons notre Programme de planification fiscale abusive liée à la TPS/TVH en améliorant notre capacité à détecter les fausses déclarations et les personnes qui ont des types de comportement suspects.

Dans le cadre de notre programme d'intégrité du remboursement, nous continuerons d'améliorer notre modèle de gestion des risques afin de repérer et de prévenir le paiement en trop de remboursements de la TPS/TVH.

Au cours de la période de planification, L'ARC prendra les mesures suivantes :

- élaborer de nouveaux modèles d'évaluation du risque pour les PME afin d'améliorer la sélection de dossiers qui présentent un risque élevé;
- mettre en œuvre une approche d'inventaire régional pour la charge de travail liées aux non-résidents et étudier des initiatives visant à attribuer les charges de travail en fonction des secteurs de l'industrie;
- renforcer la qualité des vérifications et déterminer les besoins en matière de formation ainsi que les pratiques exemplaires;
- optimiser davantage l'utilisation des technologies existantes et nouvelles dans le cadre du Programme d'intégrité des remboursements;
- repérer les arrangements fiscaux abusifs et les abris fiscaux et réduire le nombre au moyen de notre nouveau programme de planification fiscale abusive liée à la TPS/TVH.

EXÉCUTION EFFICACE : **Engagement international**

L'engagement international de l'ARC aide à assurer l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada et à améliorer l'efficience et l'efficacité de l'administration de l'impôt et des prestations. Le contexte mondial dans lequel les administrations fiscales exercent leurs activités change à un rythme sans précédent, ce qui crée un environnement qui présente à la fois des défis et des possibilités pour les experts en politique fiscale et les administrateurs fiscaux.

Au cours de la période de planification, l'ARC continuera de renforcer ses partenariats stratégiques avec certains pays et des organisations internationales et d'étendre son influence auprès des économies en développement et émergentes dans les buts suivants :

- promouvoir et influencer l'élaboration et l'application des règles et des normes fiscales internationales afin de renforcer les relations économiques bilatérales, de réduire les barrières fiscales, de créer de meilleures occasions pour les entreprises canadiennes et d'accroître la transparence;
- collaborer et prendre des mesures coordonnées avec d'autres administrations fiscales afin de promouvoir l'observation et de traiter des questions liées à l'inobservation comme l'évasion fiscale, la planification fiscale abusive internationale et l'évitement fiscal international ainsi que l'observation extraterritorial.

EXÉCUTION EFFICACE :

Lutter contre l'inobservation extraterritoriale

Le Plan d'action économique 2013 (PAE) a présenté de nouvelles mesures pour aider l'ARC à lutter contre l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif, et a affecté 30 millions de dollars sur cinq ans pour appuyer la mise en œuvre de ces mesures, qui compteront les éléments suivants :

- le programme de dénonciateurs fiscaux à l'étranger (PDFE);
- la déclaration obligatoire de l'ARC des transferts de fonds électroniques internationaux de plus de 10 000 $ par certains intermédiaires financiers à compter du 1er janvier 2015;
- un processus rationalisé pour permettre à l'ARC d'obtenir des renseignements concernant des personnes non désignées nommément auprès de tiers comme des banques;
- la révision du *Bilan de vérification du revenu étranger* (formulaire T1135), afin d'exiger la déclaration de renseignements plus détaillés et de prolonger la période de nouvelle cotisation pour les contribuables qui ont omis de déclarer un revenu tiré d'un bien étranger en particulier dans leur déclaration de revenus annuelle et ont omis de produire correctement un formulaire T1135.

L'ARC a établi le Programme d'observation à l'étranger afin d'assurer la mise en œuvre réussie de ces importantes mesures du PAE. Le programme détectera et sélectionnera les cas d'inobservation à l'étranger à risque élevé et en fera la coordination aux fins de vérification. Il mettra en œuvre un cadre de responsabilisation rigoureux ainsi qu'un système de mesure du rendement pour les activités d'observation à l'étranger de l'ARC.

[secteur international et grandes entreprises]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
320 135 923	319 547 809	317 848 859

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	2015–2016	2016–2017
2 630	2 630	2 614

L'ARC est responsable de la vérification des sociétés plus grandes et plus complexes pour s'assurer qu'elles respectent leurs obligations en matière de déclaration. Cela comprend la prise de mesures visant à prévenir la planification fiscale abusive.

Des améliorations continues à la sélection des dossiers de vérification nous permettent de cibler les entreprises et les segments de l'industrie qui sont plus susceptibles de recourir à l'inobservation.

D'ici 2015-2016, nous avons comme objectif d'être en mesure de mener des vérifications plus tôt après la date de production des déclarations. Les entreprises seront plus rapidement fixées sur les points d'ordre fiscal, le fardeau lié à l'observation sera réduit et l'ARC aura une meilleure idée des tendances et questions naissantes. De plus, l'ARC cherche des façons de faire un meilleur usage de ses ressources de vérification existantes en fonction des risques et des plans de travail et en tirant parti de sa capacité technique au niveau national.

Au cours de la période de planification, ces mesures permettront à l'ARC de respecter ses engagements pris dans le Plan d'action économique en générant des recettes supplémentaires, ainsi que de réaliser des efficiences de programme accrues.

Au cours de la période de planification, nous :

- automatiserons nos modèle d'évaluation du risque national afin d'améliorer l'évaluation du risque des dossiers et élaborer des plans de travail nationaux;

- perfectionnerons nos modèle d'évaluation national des risques des dossiers de base afin de mieux cibler les dossiers qui présentent le risque le plus élevé.

[planification fiscale abusive]

Les stratagèmes de planification fiscale abusive peuvent comporter des éléments complexes nationaux ou internationaux et sont conçus strictement dans le but d'éviter le paiement de l'impôt. Comme l'économie clandestine, la planification fiscale abusive constitue une menace importante pour l'assiette fiscale des pays industrialisés partout dans le monde, et l'ARC l'a établie comme un risque principal pour l'entreprise.

La création d'un cadre législatif solide est un élément clé de notre stratégie à long terme en vue de protéger l'assiette fiscale. L'ARC travaille en étroite collaboration avec le ministère des Finances du Canada et le ministère de la Justice du Canada. Par exemple, le budget de 2013 contenait un certain nombre de propositions conçues pour contrer ces stratagèmes. Les mesures annoncées dans le budget de 2013 protégeront des recettes fiscales d'une valeur de plus de 4 milliards de dollars sur les cinq prochaines années à partir de 2013-2014. De plus, elles fourniront des renseignements d'entreprise essentiels et opportun et amélioront nos processus d'évaluation du risque et de sélection de la charge de travail pour la planification fiscale abusive.

Parmi nos priorités principales figure l'initiative relative aux entités apparentées, qui nous permet d'utiliser des nouvelles règles pour les fiducies des non-résidents et les entités de placement étrangères afin de mieux faire face au risque d'inobservation que posent les groupes de contribuables à risque élevé, notamment les personnes fortunées. L'ARC peut apprendre davantage sur ces stratagèmes au moyen de nos vérificateurs et dans le cadre de ses programmes d'observation spécialisés et elle peut acquérir des perspectives utiles sur la nature évolutive des stratagèmes de planification fiscale abusive. Nous élaborons une approche plus systématique à la collecte et à la diffusion de ce renseignement à nos vérificateurs. De plus, ces perspectives nous aident à formuler des recommandations pour de nouveaux outils afin d'atténuer les risques émergents.

L'ARC continuera de participer à des forums internationaux, comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), et de travailler étroitement avec ses partenaires de conventions fiscales afin de cerner les risques de planification fiscale abusive et internationale émergents, de promouvoir les pratiques exemplaires et d'élaborer des recommandations de politiques. L'ARC joue un rôle important dans l'effort mondial à lutter contre la menace des stratagèmes de planification fiscale abusive internationale par son soutien d'initiatives importantes comme le plan d'action de l'OCDE sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices, et le centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux. De plus, nous continuerons d'étudier de nouvelles façons d'assurer l'observation, comme l'utilisation de vérifications conjointes. Notre première vérification conjointe avec l'Internal Revenue Service s'est terminée en 2013.

[programme d'enquêtes criminelles]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
79 239 560	79 177 161	79 122 543

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
598	601	601

Le Programme d'enquêtes criminelles se situe à la fin du continuum de l'exécution en matière d'observation. Il a pour mandat de mener des enquêtes criminelles sur des cas soupçonnés d'évasion et de fraude fiscales en ce qui concerne les diverses lois fiscales appliquées par l'ARC. Lorsque des preuves suffisantes sont obtenues pour appuyer une condamnation pour évasion ou fraude fiscale, le cas est renvoyé au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) aux fins de poursuite au criminel.

Le programme a été transformé de façon à mettre plus précisément l'accent sur la collecte de preuve à l'appui d'accusations criminelles. Nous avons regroupé les employés du programme dans six bureaux situés près de nos partenaires clés, la GRC et le SPPC, afin d'améliorer davantage notre capacité à traiter des cas complexes d'évasion et de fraude fiscales. Cette nouvelle approche nous fournira la masse critique d'enquêteurs nécessaire pour nous attaquer à la complexité croissante de ces dossiers et appuyer notre effort à obtenir de meilleurs résultats.

La dissuasion continuera de jouer un rôle crucial. L'ARC cherchera à publier toutes les condamnations pour évasion et fraude fiscales afin de maintenir la confiance en l'intégrité du régime d'autocotisation et d'accroître l'observation.

Au cours de la période de planification, nous :

- utiliserons un nouveau processus national de sélection de la charge de travail afin d'améliorer la sélection de dossiers;
- promouvrons une approche plus cohésive par rapport aux enquêtes criminelles par la création de postes de liaison afin d'accroître la collaboration avec les partenaires internes et externes;
- mettrons en œuvre un programme national d'assurance de la qualité des enquêtes criminelles.

[recherche **scientifique** et **développement** expérimental]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016	Dépenses prévues 2016–2017
83 838 508	83 667 112	83 688 896

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	2015–2016	2016–2017
721	721	721

Le Programme de recherche scientifique et de développement expérimental (RS&DE) est la plus grande source de soutien du gouvernement fédéral pour la recherche et le développement industriels; il a fournit plus de 3,6 milliards de dollars en aide fiscale en 2012. La recherche et le développement industriels stimulent l'innovation et permettent aux entreprises canadiennes de soutenir la concurrence dans le marché mondial. Nous prenons des mesures pour qu'il soit plus facile pour les

entreprises d'accéder au programme de la RS&DE et de satisfaire aux exigences de celui-ci.

Les principaux objectifs de notre stratégie consistent à simplifier le programme de la RS&DE pour qu'il soit plus accessible, à faire en sorte que ses réponses soient plus prévisibles pour ceux qui demandent les encouragements fiscaux, et à influer rapidement sur des positions trop abusives adoptées par certains préparateurs de déclarations et demandeurs. Nous voulons que notre programme de la RS&DE soit plus rentable et qu'il offre aux demandeurs un accès plus rapide aux encouragements fiscaux.

En septembre 2012, nous avons lancé une étude de faisabilité qui comportait un projet pilote pour un processus officiel d'approbation préalable. Ce processus donne une plus grande certitude aux demandeurs quant à l'admissibilité de leurs travaux et de leurs dépenses en matière de recherche et de développement aux encouragements fiscaux pour la RS&DE. Notre service d'approbation préalable aidera les entreprises à prendre des décisions d'investissement éclairées. Il les aidera également à déterminer les preuves à l'appui qu'elles devraient conserver à mesure que les travaux progressent. Ce service a pour but de permettre aux entreprises de recevoir une détermination quant à l'admissibilité de leur demande de RS&DE avant de la produire. En éliminant le besoin pour l'ARC d'effectuer un examen sur place après la production de la demande, les entreprises dont les demandes sont préapprouvées obtiendraient leurs encouragements fiscaux plus rapidement et l'ARC augmenterait l'efficacité sur le plan des coûts de son administration de ces demandes.

Au cours de la période de planification, nous :

- lancerons l'Outil d'autoévaluation et d'apprentissage (OAA) pour les demandeurs de la RS&DE;
- surveillerons les résultats de son projet pilote du processus officiel d'approbation préalable pour les demandes de RS&DE.

[programme des **divulgations** volontaires]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
6 494 511	6 490 516	6 486 581

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
77	77	78

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) est un moyen rentable pour l'ARC d'obtenir l'observation. Il appuie l'observation volontaire en donnant aux contribuables la possibilité de corriger eux-mêmes leurs renseignements inexacts ou incomplets ou divulguer de nouveaux renseignements qu'ils n'avaient pas déclaré antérieurement à l'ARC. Le PDV n'est pas un moyen pour les contribuables d'éviter intentionnellement leurs obligations. Les contribuables qui font des divulgations valides doivent

EXCELLENCE EN MATIÈRE DE SERVICE :

S'assurer que les demandeurs de la RS&DE obtiennent le bon soutien au moment où ils en ont besoin

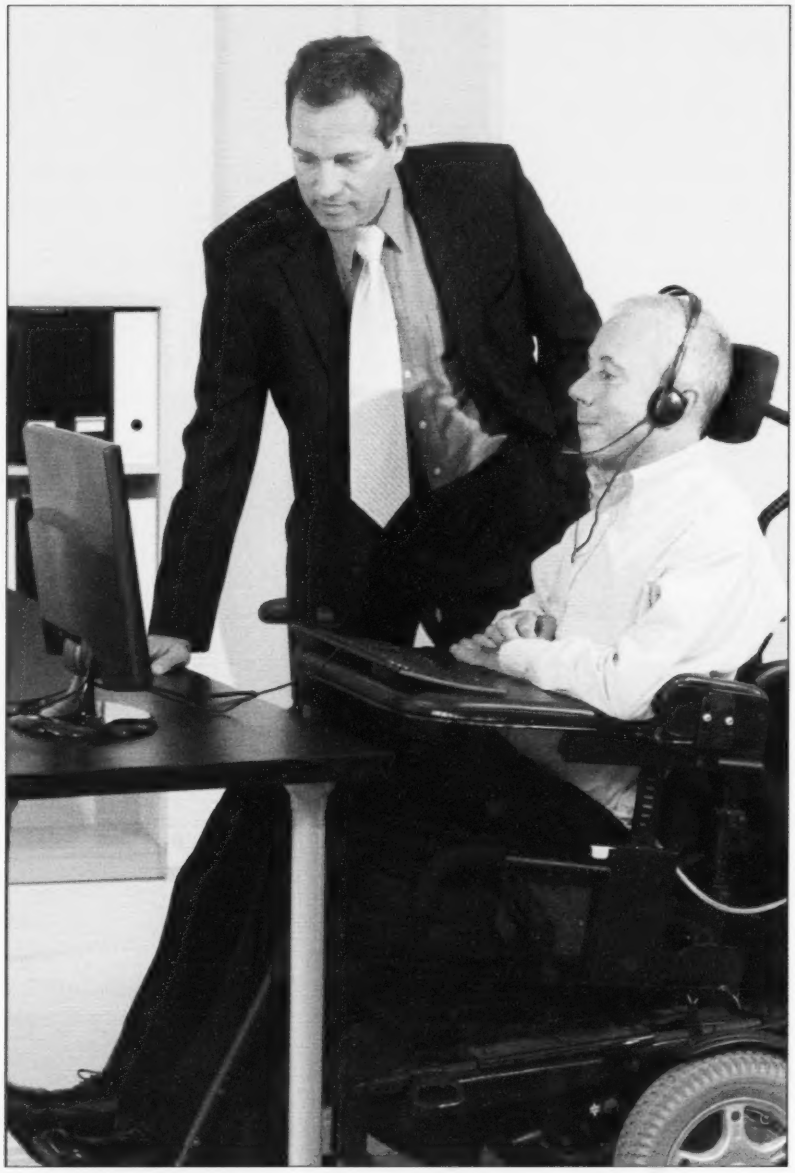
L'ARC travaille à s'assurer que les nouveaux demandeurs de la RS&DE ont le bon soutien quand ils en ont le plus besoin. Nous mettrons en œuvre un nouveau service de sensibilisation directe afin de nous assurer que les nouveaux demandeurs ont accès aux renseignements sur l'admissibilité au programme de la RS&DE. Notre soutien en personne sera complété par des vidéos d'information sur le Web, qui seront disponibles en 2014. Les entreprises et les fiscalistes qui les aident seront également bientôt en mesure d'accéder à un nouvel Outil d'autoévaluation et d'apprentissage. Ce nouvel outil contiendra des conseils pour aider les entreprises à remplir leur formulaire de demande au titre de la RS&DE. Il devrait réduire la nécessité d'interventions d'observation fondées sur la vérification, et donc nous faire réaliser des économies à long terme.

quand même payer les impôts et les taxes exigibles, plus les intérêts. Toutefois, s'ils utilisent ce programme et que leurs renseignements satisfont aux critères de celui-ci, les contribuables peuvent éviter les pénalités et les poursuites éventuelles.

Le programme est maintenant administré dans deux centres. La création de ces centres devrait permettre une plus grande assurance de la qualité et accroître l'efficacité sur le plan des coûts de notre administration de ces divulgations.

Au cours de la période de planification, nous :

- améliorerons sa gestion du risque de la charge de travail du PDV et faire mieux connaître ce programme.



[conclusion]

S'assurer que les contribuables déclarent correctement leurs obligations fiscales est un facteur déterminant de l'équité et de l'intégrité du régime fiscal. Nous réduirons la paperasse et améliorerons le service offert aux Canadiens en adoptant de nouveaux outils et de nouvelles approches qui aideront les contribuables à déclarer correctement dès le départ. La vérification continuera d'être notre outil de base pour nous assurer que les contribuables ont déclaré correctement. L'utilisation accrue de la recherche sur l'observation et l'analyse des données avancées nous aideront à repérer avec plus de précision les contribuables qui peuvent présenter un plus grand risque d'inobservation et à prendre des mesures à leur égard, en plus de sélectionner les meilleurs outils, dont la vérification, pour le risque.

Grâce à sa participation active aux forums internationaux, l'ARC continuera d'échanger des connaissances et d'élaborer de nouvelles solutions pour des défis communs comme l'économie clandestine et la planification fiscale abusive. Nous travaillerons avec des partenaires des gouvernements fédéral et provinciaux pour élaborer et mettre en œuvre des solutions efficaces aux questions liées à l'observation en matière de déclaration.

Il est essentiel que nos activités d'observation soient perçues comme équitables et que nos nouvelles cotisations, lorsque nous constatons des cas d'inobservation en matière de déclaration, soient de la plus grande qualité et défendable. Nos processus rigoureux d'assurance de la qualité feront en sorte que nos activités d'observation en matière de déclaration démontreront le plus haut niveau d'intégrité et de qualité.

[résultat stratégique : les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée]

Nous utilisons les résultats attendus et les indicateurs de rendement qui suivent pour évaluer si nous atteignons notre résultat stratégique global.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Observation en matière de déclaration			
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace.	Taux de changement (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation chez les particuliers et les sociétés)	75 %	Mars 2015
Sous-programme : Secteur international et grandes entreprises			
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des déclarants de grande taille dont la situation est plus complexe.	Taux de changement pour les vérifications du SIGE – impôt sur le revenu (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	Mars 2015
Sous-programme : Petites et moyennes entreprises			
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des particuliers, des petites et moyennes entreprises et des non-résidents.	Taux de changement pour les vérifications de PME – impôt sur le revenu (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction des risques qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	Mars 2015
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des inscrits à la TPS/TVH.	Taux de changement pour les vérifications de la TPS/TVH (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	Mars 2015

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Observation en matière de déclaration			
Sous-programme : Recherche scientifique et développement expérimental			
Les demandeurs admissibles reçoivent, en temps opportun, des encouragements fiscaux de la RS&DE.	Demandes – encouragements fiscaux de la RS&DE – demandes remboursables traitées dans les 120 jours civils	90 %	Mars 2015
	Demandes – encouragements fiscaux de la RS&DE – demandes non remboursables traitées dans les 365 jours civils	90 %	Mars 2015
	Demandes – encouragements fiscaux de la RS&DE – demandeur – redressements demandés aux demandes remboursables traitées dans les 240 jours civils	90 %	Mars 2015
	Demandes – encouragements fiscaux de la RS&DE – demandeur – redressements demandés aux demandes non remboursables traitées dans les 365 jours civils	90 %	Mars 2015
Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des demandeurs de la RS&DE.	Taux de changement pour les vérifications de la RS&DE (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction des risques qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	Mars 2015
Sous-programme : Programme d'enquêtes criminelles			
Les cas d'évasion ou de fraude soupçonnés sont décelés et traités au moyen de renvois au SPPC.	Pourcentage de dossiers acceptés par le SPPC qui mènent à une condamnation	80 %	Mars 2015
Sous-programme : Programme des divulgations volontaires			
Traitement rapide et efficace des soumissions de divulgations volontaires.	Pourcentage des dossiers traités par rapport aux arrivages	80 %	Mars 2015

il
s'agit
faire payer à tous
sa part

[programme : recouvrements et **observation** en **matière** de **déclaration**]

description du programme

Le Programme des recouvrements et de l'observation en matière de déclaration est déterminé à protéger l'intégrité des lois fiscales du Canada. Il assure l'observation en détectant, en traitant et en prévenant l'inobservation, ainsi qu'en veillant à ce que les dettes fiscales soient payées en temps opportun. Nous menons un éventail d'activités visant à encourager et à assurer l'observation des lois fiscales du Canada en matière de production, de retenues, d'inscription et de paiement des créances, y compris les montants perçus ou retenus en fiducie pour le gouvernement du Canada. Cela est réalisé au moyen de campagnes d'information, de stratégies automatisées, d'un centre d'appels national et d'opérations dans les bureaux locaux. Ces activités sont exercées pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et de certains gouvernements des Premières nations.

Ressources financières budgétaires (en dollars)			
Budget principal des dépenses 2014-2015	**Dépenses prévues 2014-2015[1]**	**Dépenses prévues 2015-2016[1]**	**Dépenses prévues 2016-2017[1]**
440 164 211	**440 670 268**	441 295 370	445 886 632

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014-2015.

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
6 983	7 005	7 162

[ce que nous voulons **réaliser**]

Protéger l'assiette fiscale du Canada et veiller à son intégrité en empêchant que les créances surviennent, en réglant les créances en souffrance en temps opportun et en s'assurant que les exigences en matière de production et d'inscription sont exécutées et respectées.

[contexte **stratégique**]

La majorité des contribuables canadiens appuient le régime d'autocotisation en produisant leurs déclarations de revenus à temps et en payant leurs impôts intégralement. En 2012-2013, 95 % des particuliers ont payé leurs impôts à temps. Ces résultats devraient être célébrés et témoignent favorablement de notre administration fiscale et de la participation des Canadiens au régime d'autocotisation. Cependant, il y aura toujours une faible minorité qui ne respecte pas ses obligations pour diverses raisons. Notre succès pour assurer que les contribuables s'inscrivent, produisent leurs déclarations et paient leur dette fiscale, et que les employeurs versent les retenues à la source dépend d'un ensemble de services et de mesures d'observation. Nous avons beaucoup investi dans des analyses prévisionnelles de pointe et dans une capacité de recherche désignée afin de mieux comprendre les défis de l'observation et les stratégies de conception nous permettant d'intervenir le plus efficacement et rapidement possible. Notre capacité d'analyse nous permet d'élargir l'utilisation d'approches automatisées, comme les messages de rappel, qui fournissent à faible coût une aide personnalisée aux contribuables.

Nous réduisons la paperasse et améliorons le service aux Canadiens en communiquant dès le début avec eux et en leur rappelant qu'ils doivent bientôt effectuer un paiement ou, dans le cas des nouveaux inscrits à la TPS/TVH, de produire une déclaration. Nous améliorons nos renseignements en ligne sur le processus de recouvrement des dettes fiscales qu'il soit plus facile pour les débiteurs de communiquer avec l'ARC et d'amorcer des discussions sur le remboursement.

Lorsque l'ARC repère des revenus manquants tirés d'activités de planification fiscale abusive et internationales, nous y donnons suite avec des outils et des stratégies efficaces et à jour. Grâce à l'analyse comparative, à la collaboration internationale et à l'échange de renseignements fondé sur les conventions fiscales, nous pouvons réduire les nouveaux risques d'observation internationaux.

OBSERVATION EFFICACE :

Gestion du niveau de la dette fiscale

L'ARC continue de centrer ses efforts sur la prévention des dettes et sur la résolution en temps opportun des dettes en souffrance. Pour cela, elle surveille de près les tendances de vieillissement des dettes et met en œuvre des stratégies pour réduire les risques que posent les dettes anciennes. Les tendances des dettes anciennes sont influencées par un certain nombre de facteurs qui ne dépendent pas de nous, tels que l'incertitude économique, la hausse des cas d'insolvabilité et l'afflux de dettes déjà contestées, comme celles découlant de la résolution de cas fiscaux majeurs liés à la planification fiscale abusive. À l'ARC, nous gérons les niveaux d'endettement et réduisons les risques connus avec souplesse, notamment :

- en élaborant d'autres modèles prévisionnels permettant de mieux prévoir l'arrivage de nouveaux comptes débiteurs en souffrance;
- en modifiant et en personnalisant les stratégies selon les divers segments de contribuables;
- en renforçant notre capacité à communiquer avec les contribuables afin d'encourager l'observation en matière de paiement;
- en accordant la priorité à nos efforts de recouvrement en fonction des risques et en radiant de façon responsable les comptes qui ne sont plus recouvrables.

L'intégrité demeure prioritaire. Une orientation soutenue sur la qualité sera complétée par de nouvelles approches à la sélection de dossiers dans des programmes clés, afin de s'assurer que l'ARC puisse tirer des leçons de ses décisions et améliorer continuellement ses résultats.

[comptes de fiducie – observation]

Ressources financières budgétaires[1] (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016	Dépenses prévues 2016–2017
70 092 188	69 897 488	71 514 257

[1] L'écart entre les dépenses prévues de 2014-2015 à 2016-2017 s'explique principalement par le recouvrement des coûts liés aux parties des dispositions législatives liées au RPC et à l'AE que l'ARC applique.

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	2015–2016	2016–2017
1 746	1 747	1 716

Les employeurs sont obligés de percevoir et de verser les sommes réputées détenues en fiducie pour leurs employés à l'intention du gouvernement du Canada. Notre rôle à titre d'administrateur fiscal est de protéger l'intégrité du régime de retenues à la source.

Le recouvrement efficient des recettes de l'impôt sur le revenu des particuliers au moyen de retenues à la source représente l'une des plus grandes forces du régime fiscal canadien. Les employeurs sont responsables de calculer et de verser les cotisations requises aux comptes du Régime de pensions du Canada et d'assurance-emploi de tous leurs employés. Nous soutenons l'observation des comptes de fiducie en collaborant avec les employeurs afin de nous assurer qu'ils comprennent leurs obligations. Pour ce faire, nous leur fournissons les renseignements dont ils ont besoin dans nos publications et dans des produits d'information en ligne innovateurs comme nos webinaires Information sur la paie pour une nouvelle petite entreprise. Nous assurons l'observation des comptes de fiducie à l'aide de révisions et d'examens des comptes de paie et de vérifications du niveau d'observation des employeurs.

L'ARC est à améliorer les systèmes d'information qu'elle utilise pour contrôler et suivre les activités d'observation des comptes de fiducie. Cet exercise d'amélioration et de migration de système s'inscrit dans une initiative pluriannuelle destinée à moderniser la gestion des activités d'observation de la paie et à l'intégrer aux activités de recouvrement d'autres secteurs d'activité. De plus, nous achevons le renouvellement du Programme de vérification du niveau d'observation des employeurs, qui améliorera notre capacité d'évaluation des risques et établira des objectifs stratégiques nationaux pour le programme.

Pour que le régime des retenues à la source fonctionne bien, les employés doivent pouvoir être certains que les employeurs calculent correctement les montants à retenir à la source et versent fidèlement ces montants en leur nom. Nos activités de soutien, de surveillance et d'exécution garantissent l'intégrité du régime.

Au cours de la période de planification, nous :

- améliorerons les processus interne d'assurance de la qualité;
- élargirons l'utilisation du dispositif de composition et d'annonce automatique pour rappeler leurs obligations en matière de production et de versement aux nouveaux inscrits et aux employeurs;
- élaborerons des outils et des techniques de gestion des risques afin d'améliorer la gestion de la charge de travail et d'optimiser l'observation.

[non-déclarants – observation]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
62 262 599	62 700 482	63 145 639

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	2015-2016	2016-2017
876	883	891

L'ARC identifie principalement les non-déclarants au moyen de systèmes automatisés qui comparent les renseignements reçus et les renseignements produits. Lorsque des non-déclarants sont identifiés, le personnel du Programme des non-déclarants utilise un certain nombre de stratégies pour encourager et assurer l'observation, y compris des lettres automatisées demandant aux contribuables de produire leur déclaration, des appels par le centre d'appels, des visites sur place et, dans certains cas, des poursuites.

L'ARC travaille à accroître l'efficience du Programme des non-déclarants. Pour cela, elle est en train de développer sa capacité à cerner les segments de contribuables à risque par une utilisation accrue d'analyses avancées et par l'élaboration de modèles de risque plus précis. De plus, le programme a commencé à recourir plus souvent au centre d'appels de la gestion des créances pour résoudre les dossiers à faible risque et complexité qui ne nécessitent pas d'examen en profondeur ni de contact en personne. Cela permettra au programme de réaliser des économies en traitant rapidement des volumes élevés de comptes qui peuvent provenir de n'importe quelle région du pays.

Au cours de la période de planification, nous :

- élargirons l'intégration de la charge de travail des Non-déclarants au Centre d'appels de la gestion des créances;
- mettrons en œuvre l'initiative de renouvellement des non-déclarants afin d'améliorer l'utilisation des ressources et des processus liés à la gestion des charges de travail;
- mettrons en œuvre de nouveaux modèles d'évaluation des risques des non-déclarants afin de mieux cerner les segments précis et les dossiers qui présentent les risques les plus élevés.

[recouvrements – programmes fiscaux et gouvernementaux]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
308 315 481	308 697 400	311 226 736

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	2015-2016	2016-2017
4 361	4 375	4 555

Les investissements de l'ARC dans la recherche sur l'observation, l'analyse des activités et l'infrastructure qui sont nécessaires afin de soutenir l'automatisation de la charge de travail avancée permet d'intervenir plus efficacement et plus tôt dans le cycle de vie des comptes clients. Nous utilisons l'analyse prédictive afin d'évaluer, de mettre au point et d'améliorer nos approches de recouvrement des créances de façon continue. Cette capacité à cerner et à séparer les charges de travail avec plus d'exactitude nous permet de mettre en œuvre des approches taillées sur mesure qui sont plus efficientes et plus efficaces.

Notre approche graduelle peut aller d'un simple appel téléphonique automatisé rappelant aux contribuables leurs obligations de production ou de paiement aux contribuables, en passant par des interventions plus fermes comme les entrevues en personne et les actions en justice. L'ARC travaille à déployer des solutions technologiques innovatrices pour améliorer sa gestion des cas et à mettre en œuvre des solutions de téléphonie pour améliorer l'observation et réaliser plus d'économies.

Nous nous servons de la recherche et de l'analyse pour orienter l'amélioration constante et progressive de notre Programme des recouvrements. Toutefois, nous reconnaissons qu'il est possible de faire encore mieux. À la suite d'une récente recommandation du Bureau du vérificateur général, nous avons mené un examen complet de la façon dont nous intégrons les constatations des recherches à nos stratégies de gestion des créances. Nous nous servirons des résultats de cette étude pour créer un cadre d'utilisation des constatations des recherches au cours des prochains processus de planification et d'établissement de rapports du programme.

Le niveau de dettes en souffrance est souvent influencé par des facteurs qui ne dépendent pas de l'ARC, comme les récessions, les modifications aux politiques fiscales ou la rentrée de fonds liés à des dettes à la suite du règlement des litiges fiscaux. Le rôle du Programme des recouvrements est de cerner les tendances et d'atténuer les risques qu'elles représentent. Pour ce faire, nous adaptons et personnalisons nos stratégies, en gérant de façon responsable le niveau des dettes et en améliorant l'efficacité et la rapidité d'exécution de nos mesures d'observation.

L'ARC prend également des mesures pour s'occuper plus efficacement des créances anciennes qui sont touchées par le délai légal pour le recouvrement des créances fiscales. Nous avons commencé à formuler une solution automatisée permanente à l'égard de tels délais. Cette solution sera développée au cours de la période de planification.

Au cours de la période de planification, nous :

- soutiendrons le lancement d'une option de débit préautorisé électronique;
- collaborerons avec les institutions financières en vue de réduire les obstacles et d'encourager l'adoption des paiements électroniques;
- donnerons suite à une recommandation du Bureau du vérificateur général en officialisant un cadre de travail qui incorpora les résultats de la recherche dans le processus de planification et d'établissement de rapports;
- renforcerons la capacité à cerner et à traiter les segments de la charge de travail qui nécessitent une attention particulière, tels que les dossiers de planification fiscale abusive et de l'économie clandestine.

EXCELLENCE DANS LA PRESTATION DES SERVICES :

Communiquer directement avec les contribuables afin d'appuyer l'observation

Par le passé, l'ARC communiquait directement avec le contribuable pour des questions ayant trait à la production de la déclaration ou au paiement, dans les cas d'inobservation. De façon générale, nous communiquons avec le contribuable lorsqu'il n'a pas produit sa déclaration dans les délais prévus ou lorsque son paiement ou son versement est en retard. L'ARC élabore des approches axées sur le service permettant d'offrir un soutien proactif aux contribuables et de prévenir l'inobservation.

Une de ces nouvelles approches axées sur le service est d'envoyer des messages de rappel automatiques indiquant les dates d'échéance de production des déclarations et des versements aux nouveaux inscrits à la TPS/TVH ainsi qu'aux nouveaux employeurs avant la production de la déclaration et la date d'échéance du paiement. L'ARC offre ce soutien grâce à son utilisation de manière innovatrice du dispositif de composition et d'annonce automatique. Il s'agit d'un outil de communication puissant qui permet à l'ARC d'aider les contribuables à respecter leurs obligations en matière de production, de versement et de paiement.

[conclusion]

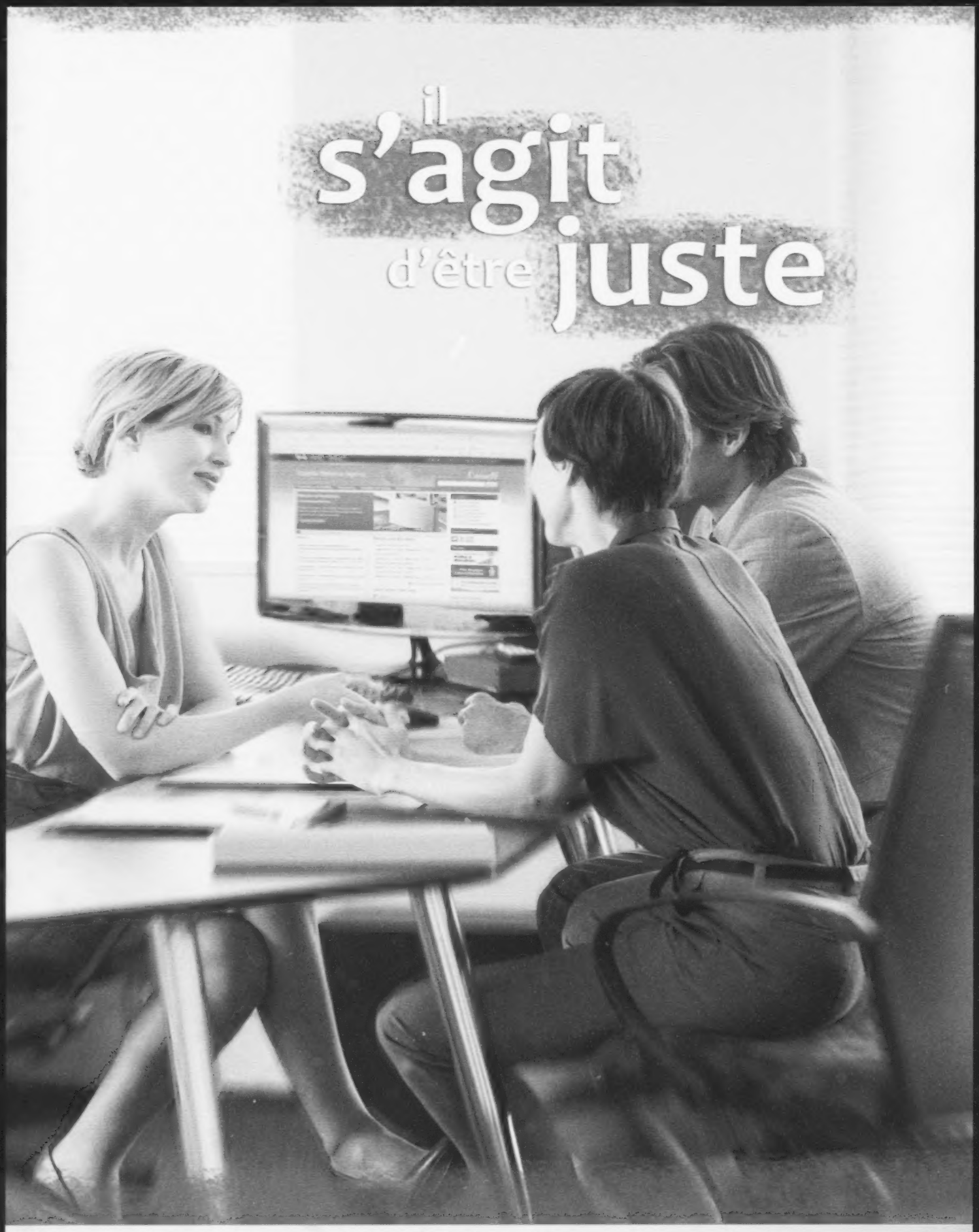
Le Programme de recouvrement et d'observation en matière de déclaration de l'ARC continue de se transformer en activités dictées par l'analyse et les données. Il se prépare ainsi à adopter et à améliorer les pratiques exemplaires des secteurs public et privé. L'ARC réduira la paperasse et améliorera le service aux Canadiens. Pour cela, elle introduira des solutions innovatrices afin d'aider les contribuables à éviter les problèmes liés à l'observation et en permettant à ses agents de se concentrer sur les personnes qui n'ont pas l'intention de respecter leurs obligations. Notre investissement dans l'analyse des activités et la recherche se poursuivra afin de produire des résultats au moyen d'une meilleure orientation des interventions précoces et l'expansion de communications personnalisées automatisées avec les contribuables.

[résultat stratégique : les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée]

Nous utilisons les résultats prévus et les indicateurs de rendement suivants pour évaluer si nous atteignons notre résultat stratégique global.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Recouvrements et observation en matière de déclaration			
Les dettes fiscales et des programmes gouvernementaux sont réglés en temps opportun et restent dans les niveaux ciblés	Pourcentage des recouvrements réglés par rapport aux prévisions pour les programmes fiscaux	100 %	Mars 2015
	Pourcentage des recouvrements réglés par rapport aux prévisions pour les programmes gouvernementaux	100 %	Mars 2015
Veiller à l'observation des exigences en matière d'inscription, de production et de versement en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, du *Régime de pensions du Canada*, de la *Loi sur l'assurance-emploi*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois	Pourcentage des cas résolus, des déclarations obtenues et des comptes inscrits par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2015
Sous-programme : Comptes de fiducie – observation			
Veiller à l'observation des exigences en matière de production, de versement et d'inscription aux fins de la TPS/TVH en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, du *Régime de pensions du Canada*, de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de la *Loi sur la taxe d'accise*.	Pourcentage de la valeur monétaire des cotisations et des cotisations estimées liées aux activités d'observation et aux activités des non-inscrits touchant aux employeurs, à la TPS/TVH et à la partie XIII par rapport aux prévisions	95 %	Mars 2015
	Pourcentage des cas résolus et des comptes inscrits qui sont directement associés à la valeur des cotisations liées aux activités d'observation touchant aux employeurs, à la TPS/TVH et à la partie XIII par rapport aux prévisions	95 %	Mars 2015
	Pourcentage des activités d'observation réalisées qui contribuent à la valeur des cotisations liées aux activités d'observation touchant aux employeurs, à la TPS/TVH et à la partie XIII par rapport aux prévisions	95 %	Mars 2015

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Recouvrements et observation en matière de déclaration			
Sous-programme : Non-déclarants – observation			
Veiller à l'observation, par les particuliers, les sociétés et les fiducies, des exigences en matière de production en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et d'autres lois	Pourcentage de la valeur monétaire des déclarations ayant fait l'objet d'une cotisation qui sont liées aux activités des non-inscrits pour les particuliers, les fiducies et les sociétés par rapport aux prévisions	95 %	Mars 2015
	Pourcentage des déclarations ayant fait l'objet d'une cotisation qui sont liées aux activités des non-inscrits pour les particuliers, les fiducies et les sociétés par rapport aux prévisions	95 %	Mars 2015
	Pourcentage des activités à l'appui de l'observation des non-déclarants pour les particuliers, les fiducies et les sociétés par rapport aux prévisions	95 %	Mars 2015
Sous-programme : Recouvrements – programmes fiscaux et gouvernementaux			
Le portefeuille des créances fiscales est géré par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux	Pourcentage de l'inventaire ancien des comptes clients des bureaux des services fiscaux (plus de cinq ans) par rapport à leur inventaire de clôture	18 %	Mars 2015
	Pourcentage des années visées par une cotisation qui datent de huit ans ou plus, par fin d'exercice, pour les comptes des T1, des T2 et de la TPS/TVH	10 %	Mars 2015
	Pourcentage des années visées par une cotisation qui datent de cinq ans ou plus, par fin d'exercice, pour les comptes des employeurs	10 %	Mars 2015
Les créances fiscales sont recouvrées et réglées pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en temps opportun et selon les niveaux ciblés	Pourcentage de la valeur monétaire des comptes clients réglés (production) au cours de l'exercice, par rapport à celle des comptes clients reçus (arrivage) au cours de l'exercice	90 %	Mars 2015
	Pourcentage des comptes clients de moins d'un an à titre de pourcentage des recettes brutes	4 %	Mars 2015


il
s'agit
d'être juste

[programme : appels]

description du programme

L'ARC offre un processus de recours juste et impartial pour régler les différends, les plaintes liées au service et les demandes d'allègement découlant de ses décisions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)			
Budget principal des dépenses 2104-2015	**Dépenses prévues 2014-2015[1]**	**Dépenses prévues 2105-2016[1]**	**Dépenses prévues 2016-2017[1]**
194 334 428	**194 675 861**	191 002 004	189 591 545

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014-2015.

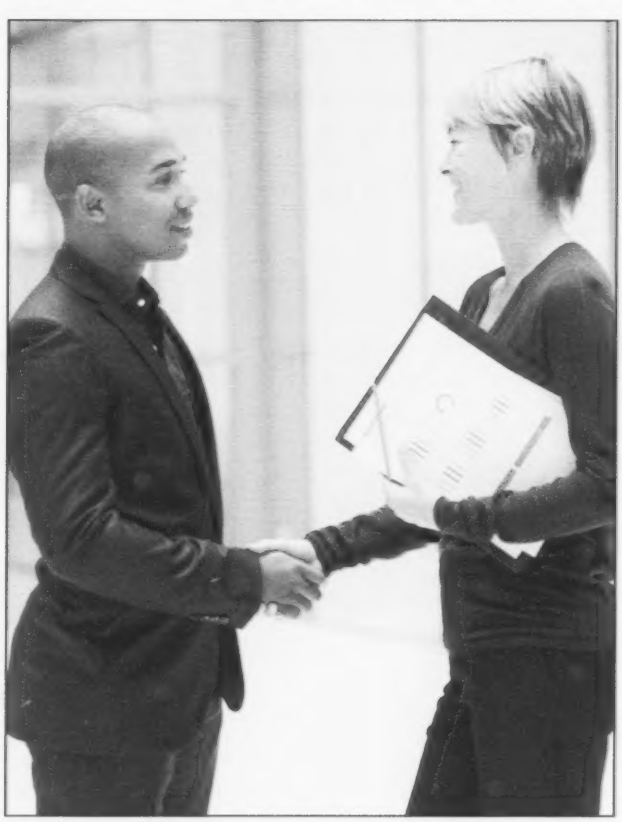
Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
1 680	1 645	1 622

[ce que nous **voulons réaliser**]

Disposer d'un processus de recours réceptif qui favorise l'observation volontaire et encourage la confiance dans l'intégrité de l'ARC. Mener des examens équitables et impartiaux en engageant activement le dialogue et en ayant recours à des processus de rechange, si cela convient.

[contexte **stratégique**]

Le Programme des appels de l'ARC offre un important service de recours aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations qui estiment que la décision de cotisation de l'ARC était inexacte, qui souhaitent demander l'allègement pour les contribuables à l'égard de pénalités et d'intérêts en raison de circonstances exceptionnelles ou qui sont insatisfaits des services de l'ARC. La demande pour ce service dépend d'un éventail de facteurs. Par exemple, l'introduction de sanctions législatives peut mener à des oppositions contre ces sanctions, et la décision de l'ARC de remettre en question un stratagème de planification fiscale abusive peut mener à des oppositions de la part des participants au stratagème. La charge de travail des Appels a augmenté au cours des dernières années et cette croissance devrait se poursuivre en raison du nombre croissant de participants à des stratagèmes de planification fiscale abusive et des activités d'observation de l'ARC qui en découlent pour lutter contre ces risques pour l'assiette fiscale.



Améliorer la rapidité de notre processus d'appels est une priorité liée à la réduction de la paperasse pour l'ARC. L'ARC veut, plus particulièrement, réduire le délai de traitement des oppositions de faible complexité non liées à un stratagème de planification fiscale abusive.

[**oppositions** en matière d'**impôt sur le revenu** et de taxe à la **consommation**]

Ressources financières budgétaires[1] (en dollars)		
Dépenses prévues 2014-2015	**Dépenses prévues 2015-2016**	**Dépenses prévues 2016-2017**
163 731 968	160 247 582	157 849 572

Ressources humaines[1] (équivalents temps plein)		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
1 240	1 211	1 211

[1] Les ressources financières budgétaires et les ressources humaines comprennent ce qui suit : les oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu, ainsi que les oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux relatifs à la taxe à la consommation.

Au cours des derniers exercices, il y a eu une hausse du nombre d'oppositions en matière d'impôt sur le revenu et du nombre ultérieur d'appels devant les tribunaux, plus précisément en ce qui concerne les stratagèmes d'évitement fiscal et de planification fiscale abusive.

Pour mieux gérer la hausse de la charge de travail des appels tout en maintenant son engagement à réduire les coûts, l'ARC met en place des façons innovatrices d'accroître l'efficience. Par exemple, dans le cadre de nos efforts de réduction de la paperasse, nous avons rationalisé la façon dont nous traitons les oppositions moins complexes, libérant ainsi des ressources qui peuvent alors se consacrer aux cas plus complexes.

Au cours de la période de planification, nous :

- collaborerons étroitement avec nos opérations dans les bureaux locaux afin d'introduire des façons plus rentables et plus efficientes d'exercer nos activités;

RÉDUCTION DE LA PAPERASSE :

Réduire le délai de traitement des appels

Pour réduire le délai de traitement des oppositions à faible complexité et non liées, l'ARC a effectué une réorganisation afin :

- que ses deux centres d'arrivage nationaux sélectionnent et catégorisent la majeure partie des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de TPS/TVH et la distribuent aux bureaux des appels de l'ARC dans l'ensemble du pays;
- de centraliser les cas importants dans des bureaux précis, permettant aux autres bureaux de se concentrer sur la résolution des cas moins complexes, qui demandent habituellement moins de temps à résoudre;
- d'attribuer les cas peu complexes à n'importe quel bureau du pays qui possède la capacité nécessaire, accroissant ainsi l'efficience.

- étudierons des façons d'élargir notre utilisation des technologies à l'interne et dans nos interactions avec les contribuables;
- établirons des plans de travail pour résoudre des groupes importants de dossiers de planification fiscale aggressive.
- utiliserons de nouveau mécanisme législatif pour améliorer notre capacité de gérer et de résoudre avec efficience les groupes importants de cas similaires, réduisant ainsi les frais de litige;
- collaborerons avec le ministère de la Justice afin de réaliser d'autres économies en ce qui a trait aux litiges.

[litiges]

Si une question fiscale n'est pas résolue à la satisfaction du contribuable par l'ARC, ce dernier peut interjeter appel d'abord devant la Cour canadienne de l'impôt puis devant la Cour fédérale et, enfin, sur l'autorisation, devant la Cour suprême. Dans les cas où un litige devient nécessaire, l'ARC collabore avec le ministère de la Justice Canada dans la conduite de ces affaires judiciaires.

Une récente modification à la *Loi de l'impôt sur le revenu* permettra à la Cour de l'impôt d'être saisie d'une question découlant d'opérations ou d'événements sensiblement semblables. La Cour de l'impôt peut désormais lier les contribuables nommés dans une demande par l'appel d'un autre contribuable si, par exemple, leurs déclarations de revenus soulèvent des questions découlant d'opérations qui sont identiques ou sensiblement semblables à celles qui font l'objet de l'appel. Cette modification devrait entraîner des économies pour les litiges futurs et réduire les frais de litige.

Au cours de la période de planification, nous :

[régime de pensions du Canada et assurance-emploi]

Ressources financières budgétaires[1] (en dollars)		
Dépenses prévues 2014-2015	**Dépenses prévues 2015-2016**	**Dépenses prévues 2016-2017**
3 569 815	3 840 443	4 795 436

[1] L'écart entre les dépenses prévues de 2014-2015 à 2016-2017 s'explique principalement par le recouvrement des coûts liés aux parties des dispositions législatives liées au RPC et à l'AE que l'ARC applique.

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	**2015-2016**	**2016-2017**
168	171	148

L'ARC est responsable de rendre des décisions sur l'assurabilité et le droit à pension de l'emploi d'un travailleur en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Toute partie touchée qui est en désaccord avec la décision, ou un employeur qui est en désaccord avec la cotisation, peut déposer un appel devant le ministre. Une

décision sera alors rendue au nom du ministre, dont on pourra interjeter appel devant la Cour de l'impôt, la Cour d'appel fédérale et, avec autorisation, la Cour suprême du Canada.

[plaintes liées au **service**]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
7 800 798	7 815 876	7 925 260

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	2015-2016	2016-2017
95	96	96

Le programme Plaintes liées au service de l'ARC offre aux contribuables un mécanisme de recours lorsqu'ils ne sont pas satisfaits du service qu'ils ont reçu ou lorsque leurs questions n'ont pas été résolues par les procédures normales. Si les contribuables ne sont pas satisfaits du service reçu, ils ont le droit de déposer une plainte. Au cours de la période de planification, nous :

- renforcerons notre capacité d'analyse des activités de façon à mieux dégager les tendances en matière de plaintes liées au service et à mieux nous servir de ces renseignements pour prévenir les questions liées au service.

[allègement pour les contribuables]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017
19 573 280	19 098 103	19 021 277

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014-2015	2015-2016	2016-2017
177	167	167

Les dispositions d'allègement pour les contribuables permettent à l'ARC de venir en aide aux contribuables qui sont incapables de respecter leurs obligations fiscales en raison de circonstances qui échappent à leur volonté. Les dispositions peuvent permettre ce qui suit : l'annulation des pénalités et intérêts, ainsi que la renonciation à ceux-ci; l'acceptation d'un choix en matière d'impôt sur le revenu

tardif, modifié ou révoqué; le versement d'un remboursement ou d'un redressement après la période normale de trois ans pour les particuliers et les fiducies testamentaires.

Au cours de la période de planification, nous :

- collaborerons avec nos bureaux régionaux afin de réduire les délais de traitement des demandes d'allègement pour les contribuables;
- étudierons des possibilités, pour les contribuables, d'envoyer des documents par voie électronique.

[conclusion]

Notre priorité en matière de réduction de la paperasse consiste à réduire le temps qu'il faut pour prendre une décision dans les cas d'oppositions peu complexes qui ne sont pas liés à un stratagème de planification fiscale abusive. En réorganisant nos processus opérationnels, nous prévoyons améliorer le délai de traitement pour ces oppositions. La mise en œuvre d'une modification récente à la *Loi de l'impôt sur le revenu* nous permettra de gérer les oppositions liées à des opérations semblables, comme un stratagème de planification fiscale abusive, sous forme de groupe relié à un appel. Nous continuerons de chercher de nouveaux moyens d'exercer nos activités qui nous aideront à gérer la croissance de la charge de travail des oppositions tout en améliorant les délais de traitement.

Notre programme Plaintes liées au service est une source importante d'information permettant l'amélioration continue de notre service aux Canadiens. Nous analysons les plaintes liées au service afin de déterminer et de traiter des problèmes systémiques. Renforcer notre capacité d'analyse des activités nous permettra une rétroaction rapide et précise concernant les questions liées au service et nous aidera à poursuivre l'évolution de nos services en réponse aux besoins et aux attentes des contribuables.

INTÉGRITÉ : La *Charte des droits du contribuable* est élargie afin de traiter de la crainte de représailles

La *Charte des droits du contribuable* décrit les attentes des contribuables à notre égard, leur assurant un traitement équitable. Ces droits liés au service sont maintenus par le programme Plaintes liées au service de l'ARC. Afin de fournir un niveau d'examen final au besoin, le gouvernement a aussi nommé un ombudsman des contribuables.

En juin 2013, l'ARC a annoncé l'ajout du nouveau droit du contribuable no 16, qui déclare : **Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles.** Les contribuables peuvent déposer une plainte liée au service ou demander un examen officiel et toujours s'attendre à un traitement impartial. Il n'y a pas de répercussions sur les prestations, les crédits et les remboursements auxquels ils ont droit, et ils ne paient ni plus ni moins que ce que la loi exige. L'ajout du droit no 16 est fondé sur l'engagement de l'ARC à maintenir l'intégrité du régime fiscal et, en retour, la confiance des Canadiens. Vous trouverez **une copie intégrale de la *Charte des droits du contribuable* à www.cra-arc.gc.ca/gncy/txpyrbllrghts/menu-fra.html**

[résultat stratégique : les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée]

Nous utilisons les résultats prévus et indicateurs de rendement suivants pour évaluer si nous atteignons notre résultat stratégique global.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Appels			
Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois appliquées par l'ARC, et le traitement des plaintes liées au service est rapide et uniforme	Pourcentage des objectifs relatifs à la rapidité et à l'uniformité des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation, des appels en matière de RPC/AE au ministre et des plaintes liées au service qui sont atteints ou atteints en grande partie	98 %	Mars 2015
Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois appliquées par l'ARC	Lettre de premier contact pour les différends dans les 30 jours civils	85 %	Mars 2015
	Programme de solution de problèmes – accuser réception dans les deux jours ouvrables	95 %	Mars 2015
	Programme de solution de problèmes – résoudre le problème dans les 15 jours ouvrables	95 %	Mars 2015
Sous-programme : Oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation			
Les contribuables reçoivent un examen impartial et adéquat des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui sont rendues dans les délais	85 %	Mars 2015
	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui sont considérées comme respectant ou dépassant les normes d'uniformité	90 %	Mars 2015
	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et considérées comme impartiales qui atteignent ou dépassent la cible	95 %	Mars 2015
Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont rendues dans les délais	85 %	Mars 2015
	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont considérées comme respectant ou dépassant les normes d'uniformité	90 %	Mars 2015

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Appels			
Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi sur la taxe d'accise*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi sur la taxe d'accise* et considérées comme impartiales qui atteignent ou dépassent la cible	95 %	Mars 2015
Sous-programme : Régime de pensions du Canada et assurance-emploi			
Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des examens des appels au ministre déposés en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi* qui sont achevés dans les délais	85 %	Mars 2015
Les contribuables reçoivent un examen exact des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions concernant les appels RPC/AE au ministre qui sont considérées comme respectant ou dépassant les normes d'exactitude	90 %	Mars 2015
Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions concernant les appels RPC/AE au ministre qui sont considérées comme impartiales	95 %	Mars 2015
Sous-programme : Plaintes liées au service			
Les contribuables reçoivent un accusé de réception opportun de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service dont l'accusé de réception a été envoyé dans les deux jours ouvrables	80 %	Mars 2015
Les contribuables obtiennent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service des contribuables résolues dans les 30 jours ouvrables	80 %	Mars 2015
Sous-programme : Allègement pour les contribuables			
Les contribuables reçoivent une réponse opportune aux demandes d'allègement des intérêts ou des pénalités, ou aux deux	Pourcentage des demandes d'allègement pour les contribuables traitées dans les délais	85 %	Mars 2015
Les contribuables reçoivent une réponse uniforme à leurs demandes d'allègement des intérêts, des pénalités ou des deux	Pourcentage des dossiers des demandes d'allègement pour les contribuables où l'on a tous les documents justificatifs	85 %	Mars 2015

il
s'agit
d'aider
les autres

[programme : programmes de prestations]

description du programme

Les programmes de prestations de l'ARC fournissent aux Canadiens les prestations auxquelles ils ont droit. L'ARC exécute une gamme de programmes de prestations régulières et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires et ministères fédéraux (p. ex. la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et la prestation universelle pour la garde d'enfants). En fournissant des renseignements accessibles et des réponses opportunes aux bénéficiaires de prestations au moyen de services par la poste, par téléphone et en ligne, nous veillons à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2014–2015	Dépenses prévues[1] 2014-2015	Dépenses prévues[1] 2015–2016	Dépenses prévues[1] 2016–2017
Dépenses de base	144 354 003	144 442 143	143 983 010	145 904 973
Versements d'allocations spéciales pour enfants prévus par la loi	246 000 000	246 000 000	248 000 000	249 000 000
Total	390 354 003	390 442 143	391 983 010	394 904 973

[1] Les dépenses prévues désignent les sommes pour lesquelles une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014–2015.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
1568	1567	1577

[ce que nous **voulons réaliser**]

Soutenir les efforts déployés par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux afin de venir en aide aux familles et enfants, aux ménages à revenu faible ou moyen et aux personnes handicapées. Fournir aux bénéficiaires de prestations des renseignements exacts et opportuns afin qu'ils reçoivent en temps opportun les prestations et les crédits auxquels ils ont droit.

[contexte **stratégique**]

Les Canadiens et nos partenaires au sein des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux s'attendent à ce que nous versions de manière fiable des paiements de prestation et des crédits exacts. L'amélioration continue de notre service aux Canadiens dépend de processus, de technologies et de systèmes modernes qui nous permettent de verser des prestations de manière fiable à des millions de Canadiens. Des plates-formes technologiques et des processus opérationnels modernes contribuent également à réduire la paperasse. Ils appuient l'intégration des services dans l'ensemble des différents ordres de gouvernement, comme l'inscription automatique aux prestations fiscales pour enfants au moment de l'enregistrement d'une naissance et l'exécution des programmes de prestations au nom de nos partenaires gouvernementaux.

Bien que nous soyons d'avis que l'excellence en matière de services est fondée sur une infrastructure et des processus appropriés, des communications proactives et efficaces sont nécessaires pour informer les Canadiens des services disponibles. Les bénéficiaires de prestations, comme les contribuables, s'attendent à des services en ligne qui sont faciles d'accès et d'utilisation.

[demandes de renseignements sur les **prestations**]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
36 072 252	36 079 035	36 089 035

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
519	519	517

Le service constitue la pierre angulaire des prestations et crédits que nous fournissons aux Canadiens. Dans le contexte d'un régime de prestations complexe et en constante évolution et d'une population de bénéficiaires de plus en plus diversifiée, l'ARC doit travailler avec diligence afin de s'assurer qu'elle explique et interprète ses règlements de la façon la plus claire et concise possible.

L'information disponible en ligne ne répondra pas aux besoins de tous. Dans les cas où les bénéficiaires de prestations ont besoin d'un soutien additionnel ou souhaitent discuter de leurs besoins, nous continuons d'offrir un service de demandes de renseignements par téléphone. Les renseignements échangés par téléphone peuvent parfois être essentiels pour effectuer les mises à jour des comptes en temps opportun et calculer les prestations et les crédits avec exactitude.

Au cours de la période de planification, nous :

- ferons la promotion de l'utilisation du dépôt direct en acceptant l'inscription au dépôt direct par téléphone.

[**administration** des programmes de prestations]

Ressources financières budgétaires (en dollars)		
Dépenses prévues 2014–2015	**Dépenses prévues 2015–2016**	**Dépenses prévues 2016–2017**
108 369 891	107 903 975	109 815 938

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
2014–2015	**2015–2016**	**2016–2017**
1 049	1 048	1 060

RÉDUCTION DE LA PAPERASSE :

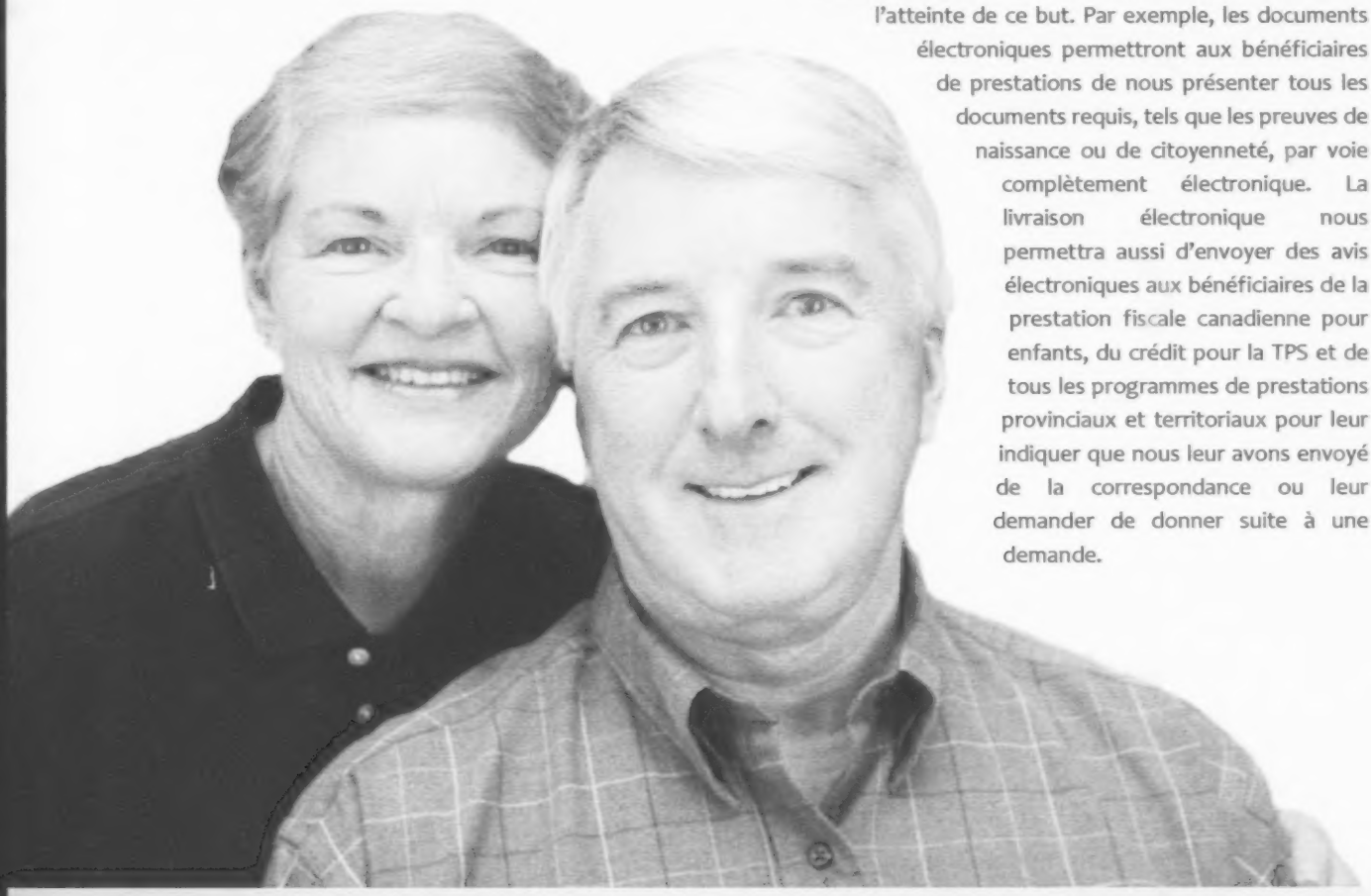
Établissement de partenariats avec les provinces pour verser des prestations

Le service Demande de prestations automatisée a éliminé le besoin de présenter des demandes distinctes pour les crédits offerts par l'ARC, y compris les prestations fédérales, provinciales ou territoriales. En offrant aux parents l'option pratique de présenter une demande pour tous les programmes de prestations pour enfant lorsqu'ils enregistrent la naissance de leur nouveau-né, l'ARC fournit un meilleur service aux Canadiens d'une manière plus rentable.

[services électroniques]

Le premier arrêt pour de nombreux bénéficiaires de prestations qui cherchent des renseignements généraux sur les programmes de prestations est notre site Web. À l'aide de celui-ci, nous fournissons des renseignements utiles sur les critères de demande d'admissibilité, des réponses aux questions fréquemment posées et les dates des versements. Nous avons intégré ces renseignements à des voies externes, comme les sites Web de Service Canada et de Citoyenneté et Immigration Canada, pour que nos messages sur les prestations soient largement accessibles à tous les Canadiens et soient là où les Canadiens accèdent à la majorité de leurs services.

L'ARC a adopté une approche axée sur le contribuable pour réduire au minimum les interactions et simplifier l'accès à ses renseignements et services. Cela nécessite de simplifier l'accès des bénéficiaires de prestations à des renseignements clairs et exacts et à des services opportuns. Nos options de libre-service en ligne seront essentielles à l'atteinte de ce but. Par exemple, les documents électroniques permettront aux bénéficiaires de prestations de nous présenter tous les documents requis, tels que les preuves de naissance ou de citoyenneté, par voie complètement électronique. La livraison électronique nous permettra aussi d'envoyer des avis électroniques aux bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants, du crédit pour la TPS et de tous les programmes de prestations provinciaux et territoriaux pour leur indiquer que nous leur avons envoyé de la correspondance ou leur demander de donner suite à une demande.



Au cours de la période de planification, nous :

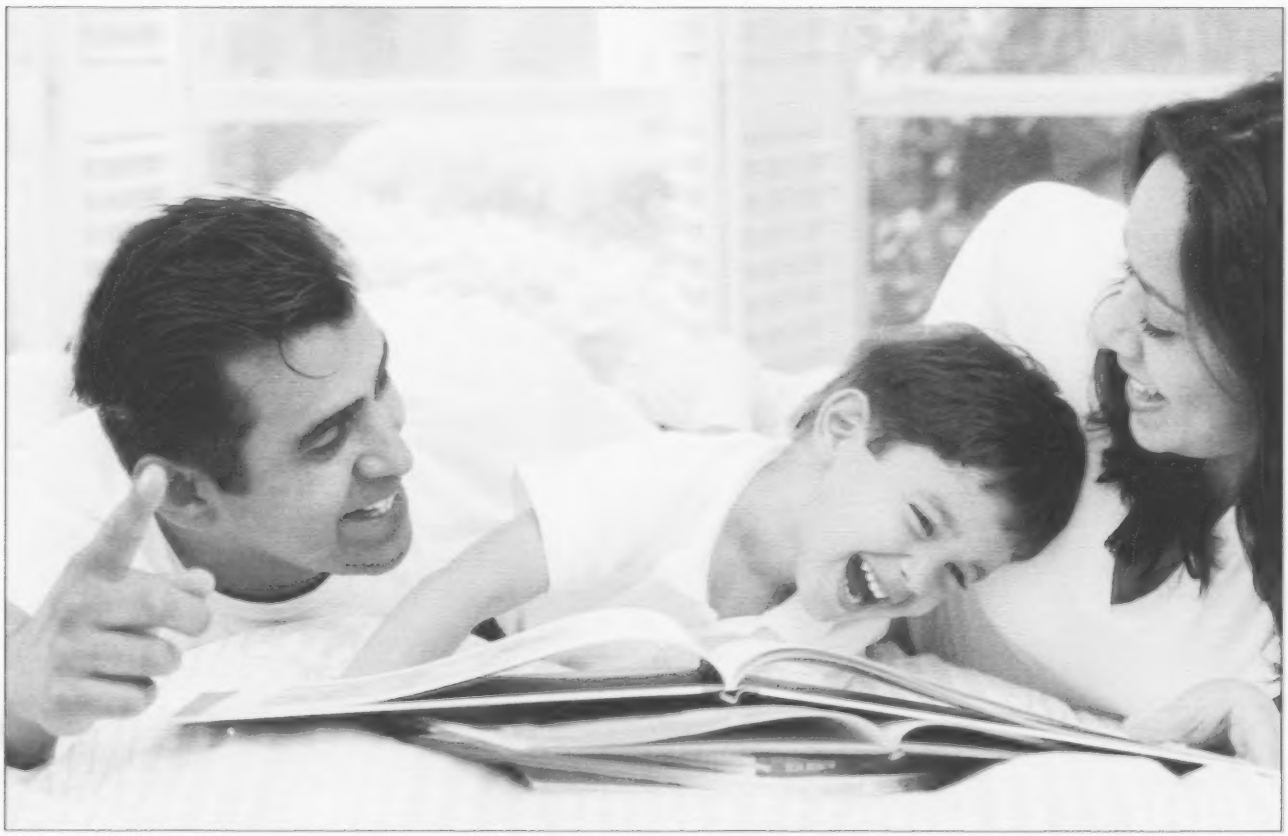
- étendrons l'utilisation du service Demande de prestations automatisée dans les autres provinces et territoires;
- élargirons la fonctionnalité des documents électroniques aux bénéficiaires de prestations.

[infrastructure]

Nos systèmes doivent répondent non seulement aux besoins actuels, mais aussi aux besoins de l'avenir. Le Projet de renouvellement du système de prestations s'étale sur plusieurs années et viendra renforcer le régime de prestations. Il permettra de moderniser la technologie de l'information relative aux prestations afin de réduire les risques liés à l'infrastructure et d'améliorer le service. Le projet comprend des changements à l'infrastructure, des changements à la conception technique, des améliorations au traitement et des outils à l'appui qui intégreront de nouvelles technologies. Ces changements garantiront que l'ARC versera des paiements de prestations opportuns et exacts aux Canadiens qui en dépendent. Le projet permettra également à l'ARC d'harmoniser ses efforts avec ceux de ses partenaires gouvernementaux tels que Service Canada et Citoyenneté et Immigration Canada, tout en répondant aux nouvelles possibilités de croissance sur le plan de l'exécution des programmes et de la prestation de services.

Au cours de la période de planification, nous

- améliorerons la collaboration en matière de logiciels pour donner suite aux possibilités d'économies et d'améliorations aux services et pour assurer la conformité du nouveau système;
- mettrons en œuvre les gains d'efficience pour nous permettre de prendre en charge de nouveaux programmes et de nouveaux secteurs d'activité dans l'avenir;
- réduirons les délais de réponse pour les redressements à la suite de l'émission de paiements.



[assurer l'**exactitude des paiements**]

Notre objectif consiste à nous assurer que la bonne prestation est versée à la bonne personne. Nous y parvenons en effectuant des examens dans le but de repérer des erreurs ou des cas d'inobservation possibles. Notre examen peut donner lieu à une réduction ou à une augmentation des prestations ou crédits selon les circonstances particulières d'un bénéficiaire. Le processus de validation est conçu pour maintenir l'intégrité des programmes de prestations et de crédits pour enfants et informer les particuliers sur leur admissibilité aux prestations et crédits. Il est essentiel de favoriser la confiance du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité du régime fiscal et de maintenir l'intégrité de ces programmes de prestations pour faire en sorte que nous ne causions pas de difficultés excessives aux particuliers.

Au cours de la période de planification, nous :

- élaborerons et mettrons en œuvre des stratégies, outils et processus destinées à mieux prévenir les risques nouveaux et naissants, à mieux y réagir ainsi qu'à mieux décourager l'inobservation en matière de prestations.

[partenariats]

Nous administrons des programmes et versons des prestations et des crédits pour le compte d'autres gouvernements, réduisant ainsi la nécessité de systèmes de calcul et de prestations distincts aux niveaux fédéral, provincial et territorial. L'établissement et le maintien de partenariats efficaces entre nous et les gouvernements clients permettent à ces derniers de collaborer plus facilement avec nous et les encouragent à utiliser nos systèmes de prestations et à échanger les données dans la mesure du possible. La collaboration permet de réduire le coût global de la gouvernance.

Au cours de la période de planification, nous :

- à compter d'avril 2015, administrerons la nouvelle prestation fiscale pour la petite enfance de la Colombie-Britannique, un programme de prestation mensuelle pour cette province;
- à partir de juillet 2014, administrerons une amélioration au programme de la prestation trillium de l'Ontario;
- étudierons de nouvelles possibilités d'échange de données avec les partenaires fédéraux dans le but d'optimiser les ressources et de rationaliser les services.

[conclusion]

En fournissant des paiements exacts et opportuns, nous nous assurons que les particuliers reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit. En travaillant avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, pour élargir le nombre de programmes de prestations que nous exécutons pour leur compte, nous réduirons la paperasse et le coût global de l'administration des prestations. Pour remplir l'engagement que nous avons pris d'améliorer continuellement le service aux Canadiens, nous investirons dans des technologies, des systèmes et des processus modernes et élargirons la gamme de services en ligne disponibles aux bénéficiaires de prestations.

[résultat stratégique : les **familles** et les **particuliers** admissibles **reçoivent en temps opportun** les **paiements exacts** auxquels ils ont droit]

Nous utilisons les résultats prévus et indicateurs de rendement suivants pour évaluer si nous obtenons notre résultat stratégique global.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Programmes de prestations			
Les bénéficiaires de prestations reçoivent la détermination de leur admissibilité et des paiements opportuns et exacts, et ils ont accès à des renseignements opportuns et exacts	Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – répondre aux appels en attente dans les deux minutes	75 %	Mars 2015
	Demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH – répondre aux appels en attente de l'agent dans les deux minutes	75 %	Mars 2015
	Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – rapidité d'exécution – dans les 80 jours civils	98 %	Mars 2015
	Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – exactitude	98 %	Mars 2015
	Répond aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – rapidité d'exécution – dans les 80 jours civils	98 %	Mars 2015
	Répond aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – exactitude	98 %	Mars 2015
	Validation des prestations et observation – résultats de l'examen dans les 45 jours	90 %	Mars 2015
	Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (papier) – traiter la demande au complet dans les 20 jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande soit complète	90 %	Mars 2015
	Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (électronique) – traiter la demande au complet dans les cinq jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande soit complète	90 %	Mars 2015
	Exactitude des paiements après le traitement des demandes et la mise à jour des comptes	98 %	Mars 2015

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Programme : Programmes de prestations			
Sous-programme : Demandes de renseignements sur les prestations			
Les bénéficiaires de prestations obtiennent des réponses rapides et précises à leurs demandes de renseignements par téléphone	Accessibilité – Pourcentage des personnes qui appellent à propos de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	Mars 2015
	Accessibilité – Pourcentage des personnes qui appellent à propos du crédit pour la TPS/TVH et qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	Mars 2015
	Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour de façon exacte pour les agents des services de prestations	100 %	Mars 2015
Sous-programme : Administration des programmes de prestations			
La détermination de l'admissibilité à une prestation et à un crédit et le traitement des paiements sont opportuns et exacts	Pourcentage des comptes de la prestation fiscale canadienne pour enfants qui ont été ciblés dans le cadre des programmes de validation et qui ont été rajustés (validation et observation)	50 %	Mars 2015
	Pourcentage de demandeurs satisfaits quant au délai de traitement des demandes de prestations	75 %	Mars 2015

il
s'agit
de faire preuve
d'intégrité
dans l'offre de
services

[programme : services internes]

description du programme

Les services internes de l'ARC jouent un rôle important dans l'efficacité globale de son exécution de programmes. Notre succès en tant qu'organisation repose sur une assise solide et est soutenu par une saine gestion financière, une infrastructure de technologie de l'information sécurisée et fiable ainsi qu'un effectif diversifié et très performant. Nous avons pour objectif d'intégrer nos services internes dans la gamme complète de nos programmes d'impôt et de prestations alors que nous modernisons la manière dont nous offrons les services.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014–2015	Dépenses prévues 2014–2015[1]	Dépenses prévues 2015–2016[1]	Dépenses prévues 2016–2017[1]
831 697 636	**836 420 934**	809 161 401	800 490 087

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses 2014–2015.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2014–2015	2015–2016	2016–2017
7 700	7 721	7 567

[ce que nous voulons réaliser]

Assurer des services internes rentables qui nous permettent d'offrir et de continuellement améliorer les services aux Canadiens, d'atteindre les niveaux d'intégrité et de sécurité les plus élevés et d'intervenir rapidement et efficacement auprès des personnes qui ne respectent pas leurs obligations.

[contexte stratégique]

Nos services internes contribuent directement au maintien de la viabilité des activités et à l'amélioration de l'exécution des programmes. L'ARC a le même but que l'ensemble du gouvernement, soit de fournir des services hors pair d'une manière rentable. L'ARC prend plusieurs mesures pour économiser dans les fonctions administratives, et ces mesures finissent par profiter aux Canadiens parce qu'elles réduisent les coûts et assurent le financement pour d'autres priorités du gouvernement en matière de dépenses.

Les fonctionnaires sont de plus en plus sollicités à suggérer des idées pour aider la fonction publique fédérale à continuer de servir les Canadiens avec efficacité et efficience tout en étant à leur écoute.

[objectif 2020]

L'ARC appuie Objectif 2020, qui fournit une vision à long terme pour la fonction publique fédérale du Canada. Dans le cadre d'un dialogue sur l'avenir de la fonction publique, on a demandé aux employés de l'ARC de suggérer des idées pour façonner la fonction publique de l'avenir.

Au cours de la période de planification, nous :

- établirons des plans d'action en fonction des neufs priorités déterminées par l'intermédiaire d'Objectif 2020;
- soutiendrons la vision du gouvernement du Canada d'une fonction publique de calibre mondial.

[ressources humaines]

L'ARC et d'autres organismes fédéraux subissent des changements qui ont des incidences importantes sur la façon dont ils gèrent et organisent leurs fonctions des ressources humaines.

Stratégie de recrutement pour l'avenir

Nous préparer pour l'avenir tout en gérant le présent, voilà notre approche au maintien d'un effectif très performant. La démographie de notre effectif, des exigences d'emploi en évolution et la situation financière actuelle nous obligent à peaufiner notre stratégie de recrutement. Nous avons déterminé la capacité de l'effectif comme risque d'entreprise, et nous travaillons en vue d'atténuer ce risque dans le but d'assurer l'exécution de programmes de qualité aujourd'hui et à l'avenir.

Pour mettre ce plan en oeuvre, nous prendrons les mesures suivantes :

- évaluer les secteurs où nous avons des écarts de compétences;
- utiliser plus souvent le recrutement postsecondaire et celui ciblé en milieu de carrière;
- établir des partenariats avec différents intervenants aux fins de recrutement;
- améliorer nos outils de recrutement.

Au moyen d'Objectif 2020, l'ARC a cerné neuf priorités principales, dont trois se rapportent aux ressources humaines : le régime des compétences, la gestion du rendement et le processus de dotation. Au cours de la période de planification, l'ARC prévoit trouver, mettre en œuvre et surveiller des solutions à ces priorités. Nous tenons à une fonction des ressources humaines solide et axée sur le rendement.

Des leaders solides serviront de catalyseurs pour aider notre effectif à s'adapter au changement et à maintenir le rythme avec l'environnement externe en évolution. Par conséquent, il demeurera prioritaire pour nous d'améliorer notre approche pour développer et maintenir notre capacité de leadership au cours de la période de planification.

L'ARC a mis en place plusieurs mécanismes afin de découvrir les leaders de demain et d'aider les employés à obtenir ou à

améliorer leurs compétences en matière de gestion, y compris ce qui suit :

- la planification de la relève pour les cadres de direction;
- les affectations temporaires ou intérimaires;
- la formation des gestionnaires et des cadres de direction;
- la gestion des programmes de perfectionnement.

En raison de l'expansion mondiale rapide des opérations fondées sur l'information, la demande de travailleurs du savoir augmente. Au cours des deux prochaines années, nous élaborerons et mettrons en œuvre des stratégies détaillées en matière de ressources humaines afin d'élargir notre effectif de travailleurs du savoir. Nous devons également nous assurer de la viabilité à long terme de nos programmes et services, surtout à mesure que des changements se produisent, et peut-être à un rythme plus rapide. Nous avons l'intention de tirer parti des aptitudes des travailleurs du savoir, comme la pensée créative et la résolution de problèmes, pour nous aider à atteindre notre but, soit de continuer d'être l'une des meilleures administrations fiscales et de prestations au monde. Au cours de la période de planification, nous continuerons de perfectionner un effectif de travailleurs du savoir qualifié et représentatif, établissant un équilibre entre le recrutement de nouveaux diplômés et la formation des employés actuels.

Au cours de la période de planification, nous :

- perfectionnerons des leaders à l'esprit agile;
- favoriserons le leadership axé sur l'intégrité.

[**technologie** de l'information]

Notre dépendance à l'égard d'une technologie de l'information solide repose sur la demande croissante de gestion des données et de l'information. Nous gérons notre infrastructure de la TI aujourd'hui en anticipant les besoins de demain : la demande de stocker, de traiter, de gérer et de récupérer les données continue d'être à la hausse dans notre société. Par conséquent, l'ARC approche la technologie de l'information du point de vue de la durabilité opérationnelle.

Réduire la paperasse interne au moyen d'approches pangouvernementales

En plus des initiatives pangouvernementales présentées dans ce rapport sur les plan et les priorités, nous appuyons les initiatives suivantes afin d'offrir des services de façon plus efficace et efficiente :

- Le processus opérationnel commun des ressources humaines assure une prestation efficace et efficiente des services des RH, encourage l'échange de pratiques exemplaires entre les ministères et organismes, et réduit les coûts associés à la configuration et à l'entretien du système des ressources humaines.
- La nouvelle initiative de transformation de la gestion financière lancera un modèle d'entreprise rationalisé, consolidé et intégré pour la gestion financière. L'ARC jouera un rôle principal dans la gouvernance et la mise en œuvre de ce modèle en misant sur le travail important qu'elle et l'Agence des services frontaliers du Canada ont effectué dans son système de gestion d'entreprise consolidé et intégré.
- GCDOCS est la nouvelle solution de gestion du contenu à l'échelle de l'organisation visant à faciliter le stockage et la récupération de l'information donnée au gouvernement et à assurer une gestion normalisée des dossiers et des documents électroniques dans l'ensemble de la fonction publique.
- L'initiative de transformation du courriel fera passer 43 ministères et organismes de services de courriel distincts à une plate-forme de courriel consolidée, sécurisée, fiable et rentable pour le gouvernement du Canada. D'autres avantages incluent les coûts réduits, la sécurité accrue et une meilleure exécution des programmes pour les citoyens et les entreprises du Canada.

Nous prenons très au sérieux le risque que l'infrastructure de la technologie de l'information, les applications et le soutien aux programmes ne seront pas souples ou suffisamment adaptés pour répondre aux besoins actuels et futurs des programmes. L'une de nos initiatives de durabilité les plus importantes est le projet de restructuration des systèmes T1, une initiative pluriannuelle visant à améliorer le système automatisé du Programme de l'impôt sur le revenu des particuliers T1. Le système T1 est à la base de nos services aux contribuables. Il est donc essentiel de gérer efficacement l'automatisation de la suite de systèmes T1 de façon à prévenir les problèmes que pourrait poser la technologie et à protéger l'intégrité de l'assiette fiscale tout en assurant l'exécution des programmes de prestations.

Le projet de restructuration des systèmes T1 n'est pas seulement une priorité de l'ARC, mais aussi de tous les Canadiens. Ainsi, le gouvernement a fourni un financement de 251 millions de dollars sur une période de sept ans pour que l'ARC puisse mettre à jour les systèmes T1. Maintenant à sa troisième année, le projet de restructuration des systèmes T1 est en voie de présenter un système de traitement des déclarations de revenus T1 entièrement à jour et hautement efficace qui appuie les visions globales du programme et de l'ARC. Les systèmes T1 seront modernisés et les déclarations de revenus seront traitées en utilisant des outils modernes communs.

[intégrité et sécurité]

La sécurité est un aspect critique de nos activités et l'intégrité est au cœur de ce que nous faisons – que ce soit de favoriser une culture d'intégrité, jusqu'à prévenir, surveiller, déceler et gérer toute lacune possible à l'intégrité. L'ARC appuie ces obligations par la mise en œuvre d'un Plan stratégique et intégré de sécurité de l'ARC. Ce plan décrit la manière dont la sécurité est essentielle au succès des activités de base de l'ARC, et il démontre le lien qui doit exister entre les objectifs opérationnels et la gestion des risques de sécurité pour que l'ARC atteigne ces objectifs. Il décrit également les contrôles qui sont en place et les initiatives qui améliorent ces contrôles afin de renforcer davantage la position de sécurité de l'ARC. Surtout, le plan comprend une analyse des écarts axée sur le risque afin d'appuyer la gestion saine des risques de sécurité et la mise en œuvre des priorités principales en matière de sécurité. L'ARC détient un des plus importants dépôts

Intégrité et sécurité

L'intégrité et la sécurité sont au premier plan des activités de l'ARC. Plus particulièrement, l'ARC a établi que le comportement éthique de ses employé est un important risque d'entreprise, et son Code de déontologie et de conduite indique clairement que l'inconduite n'est pas tolérée. Nous prenons toute allégation d'inconduite des employés au sérieux, et nous sommes déterminés à nous assurer que les employés sont responsables de leurs actions. Si un cas d'inconduite survient, nous employons une approche corrective et progressive qui peut mener à la cessation d'emploi. Au cours de la période de planification, nous prévoyons renforcer les éléments suivants :

- **L'orientation, la formation et les outils que nous offrons à nos employés** — Nous voulons que les employés sachent comment s'applique l'intégrité dans le cadre de leurs fonctions. Afin de répondre à ce besoin, nous renforçons nos produits d'apprentissage et intégrons un guide de prise de décisions dans nos programmes d'apprentissage des gestionnaires et des cadres de direction afin qu'ils aient une compréhension commune de la prise de décisions fondées sur l'intégrité à l'ARC. Enfin, nous élaborons un guide sur l'intégrité à l'intention des gestionnaires pour les aider à encourager l'intégrité dans leur rôle de gestionnaire.
- **Nos mesures d'enquête de sécurité sur le personnel** — Nous menons des vérifications pour nous assurer que nos employés sont fiables et dignes de confiance afin de protéger nos intérêts. Nous lançons un nouveau niveau d'enquête de sécurité, lequel exige une vérification plus approfondie des personnes qui occupent des postes ou présentent leur candidature à des postes que l'on a déterminés comme nécessitant un niveau supérieur de confiance du public.

gouvernementaux de renseignements personnels et financiers sur les Canadiens. Par conséquent, la protection des renseignements a été désignée comme un risque d'entreprise. L'ARC demeure déterminée à empêcher que personne n'accède aux renseignements ou ne les manipule, utilise ou divulgue de façon inappropriée. Les Canadiens s'attendent à ce que nous protégions leurs renseignements personnels et financiers, et nous prenons les mesures nécessaires pour maintenir cette confiance.

Au cours de la période de planification, nous :

- ferons progresser notre initiative de gestion de l'identité et de l'accès afin de renforcer les contrôles sur l'accès des employés à nos renseignements de nature délicate;
- renforcerons nos capacités de préparation, d'intervention et de reprise en cas d'urgence et la continuité de nos services aux Canadiens;
- améliorerons la sécurité de notre technologie de transfert des documents afin d'offrir des options de paiement plus souples aux contribuables et aux entreprises;
- établirons une base sécurisée pour soutenir des applications mobiles.

[affaires **publiques**]

L'une des priorités stratégiques principales de l'ARC consiste à changer les comportements des Canadiens afin d'encourager ces derniers à adopter les services en ligne. Pour atteindre cet objectif, nous exécuterons nos stratégies de communication sur les services en ligne, lesquelles présentent une feuille de route pour encourager les Canadiens à interagir avec nous en ligne.

L'ARC devra également chercher à rendre les renseignements disponibles et plus faciles à trouver sur le nouveau site Web du gouvernement du Canada (canada.ca). Cela permettra aux contribuables de consulter les renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs

obligations fiscales de la façon la plus facile et la plus rapide possible.

En 2013, l'ARC a établi le poste de chef de la protection des renseignements personnels, dont le titulaire est chargé d'assurer une surveillance supplémentaire de la protection des renseignements personnels et de maintenir la confiance nécessaire pour soutenir un régime fiscal d'autocostisation.

Au cours de la période de planification, nous :

- assurerons que les Canadiens sont renseignés sur nos services électroniques sécuritaires et conviviaux;
- soutiendrons la transition du gouvernement du Canada vers un site Web à guichet unique où les Canadiens peuvent facilement accéder aux renseignements du gouvernement, y compris ceux sur les impôts;
- sensibiliserons les entreprises aux façons dont nos efforts de réduction de la paperasse leur permettent de respecter plus facilement leurs obligations fiscales;
- améliorerons la protection des renseignements personnels que nous détenons.

[finances et administration]

Nous assurons un environnement de contrôle sûr en offrant des conseils, des produits et des services dans des fonctions diversifiées clés : l'administration financière, la gestion des ressources, la sécurité, les affaires internes, l'administration, les biens immobiliers et le développement durable.

Nos contrôles et processus internes nous permettent d'offrir des renseignements clés sur la gestion financière et l'administration en temps opportun. Ces renseignements permettent à leur tour la gestion prudente de nos ressources, facilitant la gestion du risque ainsi que l'ajustement des stratégies financières à court et à moyen termes.

Notre système efficace de contrôles internes appuie l'énoncé de responsabilité de la direction signé chaque année par le commissaire et l'agent supérieur des affaires financières en matière d'établissement de rapports financiers.

Développement durable

L'ARC participe à la Stratégie fédérale de développement durable 2013-2016 et contribue aux objectifs du thème IV, Écologisation des opérations gouvernementales, dans le cadre du programme des services internes. L'ARC prévoit prendre les mesures suivantes :

- réduire les émissions de gaz à effet de serre de son parc de véhicule de 17 % par rapport aux niveaux de 2005 d'ici 2020;
- intégrer les questions d'ordre environnemental dans les achats publics;
- mettre à jour et adopter des pratiques et des politiques pour améliorer la durabilité de ses opérations en milieu de travail;
- continuer de réduire l'incidence environnementale de ses services.

D'autres renseignements sur les activités de l'ARC se trouvent dans le tableau de renseignements supplémentaires sur l'écologisation des opérations gouvernementales.

L'ARC a élaboré un plan de surveillance fondé sur le risque triennal cyclique pour évaluer l'efficacité des contrôles clés qui appuient l'établissement de rapports financiers sur nos activités. Nous documenterons et évaluerons également nos principaux contrôles sur l'établissement de rapports financiers pour nos activités administrées au cours des prochaines années, y compris celles qui relèvent des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires et qui sont vérifiées par le Bureau du vérificateur général.

D'ici la fin de l'exercice 2014-2015, l'ARC aura transformé la façon dont les documents papier sont manipulés et stockés. En plus de réduire les coûts, les nouvelles installations ultramodernes gérées par un fournisseur de services nous aideront à continuer d'assurer la sécurité et la protection des renseignements sur les contribuables.

Leader du changement au gouvernement

En 2013, le greffier du Conseil privé a lancé Objectif 2020, un exercice de consultation à l'échelle du gouvernement conçu pour façonner la fonction publique de demain.

Le processus de consultation à l'ARC a été lancé au moyen du tout premier webinaire à l'échelle de l'Agence. Plus de 6 000 employés de l'ARC ont participé au webinaire, et plusieurs orateurs principaux ont participé à l'événement, y compris l'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, ministre du Revenu national. Au cours du webinaire, les employés ont participé à une conversation sur Twitter qui a généré plus de 900 gazouillis.

Les employés de l'ARC ont participé en nombre record aux activités de consultation. Plus de 21 000 employés ont participé à des événements en personne reliés à l'Objectif 2020. Les employés ont fait preuve d'un enthousiasme sans pareil pour notre propre outil de média social, Destination 2020. Cet outil a enregistré plus de 430 000 accès, un peu plus de 3 000 idées y ont été affichées, et 35 000 votes ont été déposés, faisant de Destination 2020 un succès instantané.

Objectif 2020 nous a permis d'obtenir plus de perspectives sur ce que nous devons faire pour maintenir notre statut d'administration fiscale hors pair. L'ARC s'est engagée à créer un plan d'action pour les neuf priorités principales déterminées par l'intermédiaire d'Objectif 2020, et les mesures qu'elle prend seront prises en compte dans ses engagements d'entreprise afin d'aider à façonner l'avenir de la fonction publique du Canada.

L'ARC appuie des initiatives à l'échelle du gouvernement axées à la réduction du déficit et elle demeure sur la bonne voie pour atteindre les engagements futurs en matière d'économies liés aux mesures de restrictions budgétaires de 2012 et de 2013. Le gel du budget de fonctionnement annoncé dans le discours du Trône d'octobre 2013 nous obligera à exercer une diligence soutenue pour la gestion et l'utilisation de nos ressources financières.

Une priorité de l'ARC au cours de la période de planification est Milieu de travail 2.0, une stratégie pangouvernementale lancée et dirigée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada afin d'appuyer l'engagement du greffier du Conseil privé à l'égard du renouvellement du milieu de travail.

En juillet 2013, la direction de l'ARC a approuvé de nouvelles normes d'aménagement inspirées de Milieu de travail 2.0, y compris des attributions d'espace de travail propres à l'ARC. Ces normes nous permettent de déterminer l'attribution maximale de l'espace de travail personnel (bureaux et postes de travail) pour répondre à nos exigences opérationnelles. Notre participation à cet exercice est essentielle, puisque nous voulons que nos investissements en locaux immobiliers offrent la plus grande optimisation des ressources, tiennent compte des pratiques exemplaires de l'industrie et procurent aux employés un espace de travail optimal pour exercer leurs activités.

Au cours de la période de planification, nous :

- mettrons en œuvre la norme Milieu de travail 2.0.

[conclusion]

L'ARC continuera d'adopter une approche stratégique à la planification des ressources humaines. Nous nous concentrerons principalement sur l'élaboration d'un effectif compétent et confiant qui peut assurer l'observation des lois fiscales du Canada et trouver les solutions innovatrices nécessaires pour répondre aux demandes en constante évolution des Canadiens en matière de services. Pour nous assurer que nous continuons à relever les défis à venir, nous continuerons d'investir dans les plates-formes d'infrastructure et de technologie afin d'appuyer nos opérations de base. Ces investissements seront équilibrés et fondés sur des pratiques de saine gestion financière. Ils continueront de permettre des économies, d'assurer la durabilité de nos activités et d'appuyer les innovations futures dans la prestation de nos programmes et de nos services.

[section 3 : **renseignements supplémentaires**]

[états **prospectifs** des **opérations**]

L'état consolidé prospectif des opérations présenté dans la présente section donne un aperçu général des opérations de l'ARC. Les renseignements financiers prévus sur les dépenses et les revenus sont préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice pour renforcer l'obligation de rendre compte, accroître la transparence et améliorer la gestion financière.

Puisque l'état prospectif des opérations est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les prévisions et les montants des dépenses prévues présentés dans d'autres sections de ce rapport sont préparés selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, les montants varieront.

Un état prospectif des opérations plus détaillé et des notes connexes, y compris un rapprochement des coûts de fonctionnement nets aux autorisations demandées, sont disponibles sur le site Web de l'ARC et consultez la note en fin de texte numéro 3 sur la page 90.

État consolidé prospectif des opérations			
Pour l'exercice se terminant le 31 mars (en milliers de dollars)			
Renseignements financiers	**Résultats estimatifs 2013-2014**	**Résultats prévus 2014-2015**	**Changement**
Total des dépenses	4 619 328	4 622 265	0,06 %
Total des revenus non fiscaux	504 895	489 581	(3,13 %)
Coût de fonctionnement net	4 114 433	4 132,684	0,44 %

[**liste** des tableaux de renseignements **supplémentaires**]

Les tableaux de renseignements supplémentaires énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015* sont disponibles sur le site Web de l'ARC et consultez la note en fin de texte numéro 7 sur la page 90.

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- L'écologisation des opérations gouvernementales
- Vérifications internes et évaluations des programmes à venir pour les trois prochains exercices
- Services reçus à titre gracieux
- Source des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles
- Dépenses en capital

[rapport sur les dépenses **fiscales** et les **évaluations**]

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie chaque année des estimations de coût et des prévisions pour ces mesures dans sa publication intitulée Dépenses fiscales et évaluations. Les mesures fiscales présentées dans la publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

[section 4 : coordonnées de l'**organisation**]

[structure organisationnelle]

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay
Ministre du Revenu national
La ministre est responsable de l'Agence du revenu du Canada.

Richard (Rick) Thorpe
Président, Conseil de direction
Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.

Andrew Treusch
Commissaire du Revenu et premier dirigeant
Le commissaire est le premier dirigeant de l'ARC; à ce titre, il en assure la gestion et la direction quotidienne.

Bill Jones
Commissaire délégué
Le commissaire délégué appuie le commissaire et premier dirigeant quant à la gestion et à la direction quotidienne de l'ARC.

Anne-Marie Lévesque
Sous-commissaire
Appels

Dave Bennett
Sous-commissaire
Services de cotisation et de prestations

Richard Montroy
Sous-commissaire
Programmes d'observation

Brian McCauley
Sous-commissaire
Politique législative et affaires réglementaires

Michael Snaauw
Sous-commissaire
Services aux contribuables et gestion des créances

Peter Estey
Sous-commissaire
Atlantique

Darrell Mahoney
Sous-commissaire
Ontario

Maureen Phelan
Sous-commissaire
Pacifique

Cheryl Bartell
Sous-commissaire
Prairies

Gabriel Caponi
Sous-commissaire
Québec

Brian Philbin
Sous-commissaire et dirigeant principal de la vérification
Vérification, évaluation et risques

Roch Huppé
Sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières
Finances et administration

Diane Lorenzato
Sous-commissaire
Ressources humaines

John Messina
Sous-commissaire et dirigeant principal de l'information
Informatique

Micheline Van-Erum
Sous-procureure générale adjointe
Services juridiques

Susan Gardner-Barclay
Sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels
Affaires publiques

Catherine Bennett
Sous-commissaire
Stratégie et intégration

En date de décembre 2013

[normes de service]

L'ARC compte adopter une nouvelle norme de service.

Selon la nouvelle norme de service du Bureau d'aide *des Services électroniques*, nous répondrons aux appels dans la file d'attente dans les deux minutes. Cette norme de service est fondée sur les normes téléphoniques existantes de l'ARC pour les demandes de renseignements suivantes : celles sur les fiducies, l'impôts sur le revenu des particuliers et des entreprises, celles sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et celles sur le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

Programme	Service	Norme	Cible
Aide aux contribuables et aux entreprises	Service téléphonique du Bureau d'aide *des Services électroniques*	Notre but est de répondre aux appels dans la file d'attente dans les 2 minutes.	80 %

[notes en fin de texte]

1. Budget principal des dépenses de 2014-2015
   www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/esp-pbc/esp-pbc-fra.asp
2. Cadre pangouvernemental
   www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx
3. État prospectif des opérations
   www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html
4. Le développement durable à l'ARC
   www.arc.gc.ca/gncy/sstnbl/menu-fra.html
5. *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*
   www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.11/
6. Stratégie fédérale de développement durable pour le Canada 2013-2016
   www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=A22718BA-1
7. Tableau de renseignements supplémentaires
   www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html

[coordonnées organisationnelles]

Administration centrale

Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone : 613-957-3688
Télécopieur : 613-952-1547

Site Web : www.arc.gc.ca

Restez en contact avec nous par l'entremise des médias sociaux

Au cours des dernières années, l'usage de YouTube, de Twitter, des fils RSS et d'autres outils de médias sociaux pour diffuser des messages du gouvernement a pris une ampleur considérable et continue d'être à la hausse. Nos produits des médias sociaux nous aident à joindre les Canadiens, à l'endroit et au moment où ils veulent recevoir leurs messages concernant des questions fiscales. Nous vous invitons à rester en contact avec nous soit en visionnant nos vidéos sur YouTube, en nous suivant sur Twitter ou en vous abonnant au fil RSS.

www.youtube.com/canrevagency

www.twitter.com/canrevagency

www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/rss/menu-fra.html